

Kontroll under asylintervjuet hos Utlendingsdirektoratet

*En kvalitativ studie av saksbehandlers
samhandling med asylsøker*

Eirin Vike Øygarden



Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

UNIVERSITETET I OSLO

Vår 2010

Sammendrag

Hovedproblemstillingen for denne oppgaven er hvilken betydning UDIs kontrollfunksjon har for saksbehandlers samhandling med asylsøker under asylintervjuet. Jeg forstår samhandling som en interaksjonsprosess der aktører møtes ansikt-til-ansikt. Jeg har foretatt ti kvalitative forskningsintervju for å besvare oppgavens problemstilling. Under asylintervjuet er det flere deltakere som utgjør en samhandlingssituasjon: asylsøker, tolk og saksbehandler. Jeg har i denne oppgaven valgt å se på samhandlingssituasjonen fra saksbehandlers perspektiv. UDI er en sentral aktør i utlendingsforvaltningen og har det overordnede faglige ansvar på utlendingsfeltet (UDI Årsrapport 2009). *”UDI skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring, og sørge for at de som oppfyller vilkårene, får komme til Norge. Samtidig har vi en kontrollfunksjon, og skal sørge for at systemet ikke blir misbrukt”* (UDI Årsrapport 2009:5). Denne dualistiske samfunnsoppgaven kommer til uttrykk gjennom samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker under asylintervjuet. UDI skal følge og utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningspolitikk. Saksbehandler har ansvar for å utøve kontrollfunksjonen som er tildelt utlendingsforvaltningen.

Jeg har benyttet ulike teoretiske tilnærminger for å besvare oppgavens problemstilling. Erving Goffmans teorier om samhandlingsorden er sentral for å analysere interaksjonsprosessen som oppstår under asylintervjuet. Max Webers forståelse av den moderne byråkrati og Michael Lipskys forståelse av bakkebyråkratiet har dannet det teoretiske grunnlag for forståelsen av de byråkratiske rammene som finner sted under asylintervjuet.

Den byråkratiske kontekst danner rammen for utførelse av roller. De byråkratiske rammene for asylintervjuet, intervjusituasjonen, saksbehandlers rolleforståelse, idealer for asylintervjuet og kulturelle utfordringer har vært sentrale analytiske temaer i denne oppgaven.

Oppgavens funn viser at informantene opplever intervjusituasjonen som krevende. De byråkratiske rammene påvirker og definerer intervjusituasjonen i form av tidspress og produksjonskrav. Samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker har et asymmetrisk interaksjonsforhold. Saksbehandlernes til tider overlegne kunnskapsmengde, utdannelsesnivå og kjennskap til asylintervjuet bidrar til skjev

maktfordeling. Mine funn viser at saksbehandler har definisjonsmakt. Et viktig element i saksbehandlerens kontrollfunksjon er troverdighetsvurdering. Dette er et sentralt gjennomgående tema for hele analysen. Troverdighetsvurdering har en stor betydning for saksbehandlers samhandling med asylsøker. Det er tydelig at saksbehandler, gjennom troverdighetsvurdering, har internalisert den kontrollerende samfunnsoppgaven til UDI. Manglende troverdighet til asylsøker kan være med på å forsterke saksbehandlerens rollekonflikt. Saksbehandlerens bevissthet om å være medmenneskelig, hjelpende og nær asylsøker utfordrer av kravet til distanse og profesjonalitet. Det er tydelig at rollekonflikten utgjør en viktig del av samhandlingen under asylintervjuet og oppleves som et dilemma for saksbehandler. Videre er saksbehandlerens forståelse av empati en viktig del av asylintervjuets utforming. Saksbehandlerens empatiforståelse knytter seg til ulike ritualer for samhandling. I oppgaven presenterer jeg begrepet *kulturell kompetanse*. Dette begrepet knytter jeg opp til saksbehandlerens holdning og kunnskap til asylsøker i samhandlingen under asylintervjuet. Samtlige av saksbehandlerne beskriver seg selv som forutinntatt til asylsøker, spesielt i de situasjonene der de har hørt lignende asylhistorie tidligere. Videre forteller saksbehandler at de opplever sin egen kulturelle kompetanse som utilstrekkelig i møte med asylsøker.

Forord

Det er flere som fortjener en stor takk i forbindelse med min oppgave:

Takk til informantene som har bidratt med sine erfaringer og fortellinger. Uten dere hadde jeg ikke kunnet gjennomføre denne oppgaven.

Takk til min veileder Grete Brochmann for gode råd og tilbakemeldinger under hele arbeidsprosessen.

Takk til mine venner Ingrid og Eirik for gjennomlesning og kommentar.

Takk til min søster Marthe. Dine kommentarer og innspill har vært uvurderlig.

Takk til Mamma, Pål, Lili og Bjørnar for at dere alltid har tro på meg og alltid stiller opp. Dere er fantastiske.

Sist, men ikke minst, takk Nils. Dette hadde aldri gått uten dine heiarop, oppmuntring og omtanke!

Oslo, mai 2010

Eirin Vike Øygarden

INNHOLDSFORTEGNELSE

Sammendrag.....	3
Forord.....	6
1. Innledning	10
1.1 Tema og problemstilling	10
1.1.1 De byråkratiske rammene	12
1.1.2 Saksbehandlers rolleforståelse i samhandling med asylsøker	13
1.1.3 Etterlevelse av direktoratets egne idealer for asylintervjuet.....	13
1.1.4 Håndtering av kulturelle utfordringer under asylintervjuet	14
1.2 Mennesker på flukt i verden og i Norge.....	14
1.3 UDIs samfunnsoppgave.....	15
1.3.1 Troverdighetsvurdering	16
1.4 Strammere asylpolitikk.....	17
1.5 Oppgavens struktur.....	19
2. Migrasjon	21
2.1 Innvandring til Norge	21
2.2 Ulike forklaringer på migrasjon	22
2.2.1 Økonomisk teori	23
2.2.2 Historisk–institusjonell tilnærming	25
2.2.3 System-teori	25
2.3 ”Why Norway?”	26
2.3.1 Høye asylankomster i 2008.....	27
2.4 Utlendingsdirektoratet (UDI)	28
2.4.1 Asylprosessen i UDI.....	28
2.4.2 Asylintervjuet.....	29
2.4.3 Faseinndelt intervjumetode og kommunikasjonsteknikk	31
3. Teori	34

3.1 Innledning.....	34
3.2 Erving Goffman og interaksjonisme	34
3.2.1 Samhandlingsorden.....	36
3.2.2 Den dramaturgiske modell.....	37
3.2.3 Regler.....	39
3.2.4 Roller	41
3.3 Det moderne byråkratiet	44
3.3.1 Byråkrati og rasjonalitet.....	45
3.3.2 Tekniske fordeler ved byråkratiet.	45
3.4 Michael Lipsky	46
3.4.1 Klientgjørelse.....	47
3.4.2 Kontroll og kategorisering	49
3.4.3 Maktrelasjon	50
3.4.4 Sosial hybrid	50
3.4.5 Tvetydige mål	52
4. Metode	55
4.1 Valg av metode.....	55
4.1.1 Det kvalitative forskningsintervju	56
4.1.2 Intervjuguide.....	57
4.2 Tilgang og utvalg.....	58
4.2.1 Tilgang til informanter.....	58
4.2.2 Utvalg.....	59
4.3 Erfaringer fra intervjusituasjonen.....	60
4.3.1 Tilknytning til miljøet: å forske på sine kolleger.....	60
4.4 Troverdighet, bekreftbarhet og generaliserbarhet	62
4.5 Etikk	64
4.6 Mot analyse	64

5. Byråkratiske rammer, opplevelse av intervjusituasjon og bruk av tolk	66
5.1 Utlendingsdirektoratets innledende forberedelser til asylintervjuet	67
5.2 Intervjusituasjonen	68
5.2.1 Produksjonskrav	71
5.3 Saksbehandlers premisslegging under asylintervjuet	72
5.4 Saksbehandlernes opplevelser ved bruk av tolk	75
5.4.1 Tolken som hjelper	77
6. Saksbehandlernes opplevelse av rolle, makt, idealer og kulturell kompetanse	81
6.1 Saksbehandlerrollen	81
6.2 Maktens betydning for asylintervjuet	83
6.2.1 Kategorisering fra individ til asylsøker	89
6.3 Rollekonflikt – nærhet og distanse	91
6.4 Empati	95
6.5 Fri fortelling: regler for samhandling	99
6.6 Kulturell kompetanse - en utfordring?	103
6.6.1 Holdninger og forestillinger	104
6.6.2 Kunnskap og kompetanse	107
7. Konklusjon	111
Litteraturliste	116
Vedlegg 1: Organisasjonskart UDI	121
Vedlegg 2: Intervjuguide	122
Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring	129
Vedlegg 4: Kvittering fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS	131

1. Innledning

Hensikten med denne masteroppgaven er å benytte et sosiologisk perspektiv i analysen av Utlendingsdirektoratets (UDI) saksbehandlere og deres dualistiske samfunnsoppgave. Denne dualistiske samfunnsoppgaven kommer til uttrykk gjennom samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker¹ under asylintervjuet, hvor saksbehandler har en rekke roller og krav å forholde seg til. Oppgaven vil ta utgangspunkt i saksbehandlers egen persepsjon av sin rolle under asylintervjuet. Følgende vil jeg presentere bakgrunnen for valg av oppgavens tema og problemstilling. Deretter vil jeg kort beskrive flyktningproblematikken i et globalt perspektiv. Dette perspektivet vil være en konseptualisering som er nødvendig for å oppnå forståelse av hvor viktig og sentralt asylintervjuet er for at UDI skal håndtere sin utfordrende samfunnsoppgave. Jeg vil også kort gjøre rede for asylopolitikken til Stoltenberg-regjeringen siden den fremla 13 punkter for innstramning av innvandringen til Norge den 3. september 2008. Dette vil plassere asylintervjuet og saksbehandlernes samfunnsoppgave i en aktuell kontekst, og bidra til å understreke hvorfor oppgavens hensikt er av samfunnsmessig karakter. Asylintervjuet blir dermed, etter min oppfatning, stilt i en spennende og aktuell kontekst.

1.1 Tema og problemstilling

Utgangspunkt for denne oppgaven er samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker under asylintervjuet, og hvilken betydning UDIs kontrollfunksjon har for denne samhandlingen. Jeg forstår samhandling som en interaksjonsprosess der aktører møtes ansikt-til-ansikt og anvender verbal og non-verbal kommunikasjon. Under asylintervjuet er det flere deltakere som utgjør en samhandlingssituasjon: asylsøker, tolk og saksbehandler. Jeg har i denne oppgaven valgt å se på samhandlingssituasjonen fra saksbehandlers perspektiv. UDI er en sentral aktør i utlendingsforvaltningen og har det overordnede faglige ansvar på utlendingsfeltet (UDI Årsrapport 2009). *”UDI skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring, og sørge for at de som oppfyller vilkårene, får komme til Norge. Samtidig har vi en kontrollfunksjon, og skal sørge for at systemet ikke blir misbrukt”* (UDI Årsrapport

¹ ”Person som søker om beskyttelse mot forfølgelse i hjemlandet. Vedkommende blir kalt asylsøker frem til søknaden er endelig avgjort” (St.Meld 9. (2009 – 2010))

2009:5). Sitatet tilsier at UDI har en dualistisk samfunnsoppgave. På den ene siden skal UDI legge til rette for lovlig og ønsket innvandring. Dette gjennomføres ved tilretteleggelse for arbeids migrasjon og innvadring i forbindelse med utdanning. På den andre siden skal UDI kontrollere og motarbeide misbruk av innvandringsbestemmelsene. Dette gjør seg spesielt gjeldende for å håndtere høye asylankomster til Norge². UDI skal følge og utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. Denne dualistiske samfunnsoppgaven kommer tydelig til uttrykk i intervjusituasjonen, hvor saksbehandler er den som direkte har ansvar for å utøve kontrollfunksjonen som er tildelt utlendingsforvaltningen. I denne oppgaven vil jeg benytte et sosiologisk perspektiv i analysen av hvordan denne kontrollfunksjonen har påvirkning for samhandlingen under asylintervjuet.

Alle asylsøkere som realitetsbehandles i Norge skal intervjues snarest etter at deres søknad er registrert, jf. utlendingsforskriften § 17-2. Realitetsbehandling innebærer at Norge påtar seg ansvaret for å behandle asylsøknaden. Asylintervjurapporten, som skrives av saksbehandler under asylintervjuet, er et sentralt dokument i asylsøkerens søknadsprosess og utgjør et viktig grunnlag i vurderingen om asylsøker har rett til asyl i Norge. Hensikten med asylintervjuet er å innhente opplysninger om asylsøker slik at UDI kan behandle søknaden på en rettferdig måte i henhold til lovverket og praksis. Asylintervjuet karakteriseres som et kulturelt organisert møte der saksbehandler, asylsøker og tolk samhandler. Interessen for dette temaet vokste frem da jeg jobbet i UDI og Asylavdelingen. Her fikk jeg kjennskap til asylfeltet og til hvordan utlendingsforvaltningen er organisert og utøver sin samfunnsoppgave. Jeg har alltid vært spesielt interessert i migrasjon og de samfunnsmessige endringer og utviklinger migrasjon genererer. Innvandringsfeltet genererer stadig opphetede debatter i den politiske diskursen både i Norge og resten av den vestlige verden. Møtet mellom den norske velferdsstaten og innvandrere fra den tredje verden har skapt behov for å fornye eksisterende sosiologiske begreper eller utvikle nye begreper slik at sosiologien kan gi en adekvat forståelse og beskrivelse av det nevnte møtet.

² Unntaket her er tilretteleggingen av overføringsflyktninger. Asylavdelingen organiserer innreise til Norge og direkte bosetting i kommune, samt visum og oppholdstillatelse til overføringsflyktninger. Behandlingen av overføringsflyktningene står i kontrast til de øvrige asylsøkerne som asylavdelingen fatter vedtak for. Norges kvote for overføringsflyktninger er for tiden satt til 1200 flyktninger. Forskjellen mellom overføringsflyktninger og asylsøkere er at overføringsflyktninger allerede har fått status som flyktning av UNHCR og har fått saken sin behandlet før de kommer til Norge (<http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Asylsokere-og-flyktninger/Overforingsflyktninger/>).

Min hovedproblemstilling for oppgaven er derfor som følger:

Hvilken betydning har UDIs kontrollfunksjon på saksbehandlers samhandling med asylsøker under asylintervjuet?

Samhandling forstås som interaksjonen mellom to eller flere aktører som fysisk befinner seg i hverandres nærvær og som har ansikt-til-ansikt-kontakt. Jeg tar utgangspunkt i samhandlingsperspektivet fra saksbehandler sitt ståsted og deres opplevelser av dette. Dette er en viktig avgrensning da jeg ikke har forutsetninger for å ta perspektivet til asylsøker og tolk i denne samhandlingen. Min hovedproblemstilling belyses ved hjelp av fire underproblemstillinger:

- Hvilke føringer legger de byråkratiske rammene og intervjusituasjonen for saksbehandlerens opplevelse av samhandling med asylsøker under asylintervjuet?
- Saksbehandlers rolleforståelse i samhandling med asylsøker under asylintervjuet.
- Hvordan opplever saksbehandlerne at de etterlever direktoratets egne idealer for asylintervjuet?
- Saksbehandlers håndtering av kulturelle utfordringer under asylintervjuet.

1.1.1 De byråkratiske rammene

Asylintervjuet er den formelle kontekst for samhandling mellom asylsøker og saksbehandler, og det eksisterer en rekke byråkratiske rammer som legger føringer for interaksjonsprosessen. Intervjulokalets plassering og organisering er eksempler på slike byråkratiske rammer. Intervjusituasjonen er den sentrale kontekst for samhandling mellom asylsøker og saksbehandler. De byråkratiske rammene legger føringer for intervjusituasjonen. Derfor ønsker jeg også å se på hvordan saksbehandler karakteriserer denne forståelsen av intervjusituasjonen. Det stilles høye krav til saksbehandler under asylintervjuet. Asylintervjuets premisslegging kan karakteriseres som retningslinjer eller rutiner for hvordan den krevende intervjusituasjonen skal håndteres. Tolken er et avgjørende premiss for intervjusituasjonen. Saksbehandlerens opplevelse av bruk av tolk er en viktig faktor i interaksjonsprosessen.

1.1.2 Saksbehandlers rolleforståelse i samhandling med asylsøker

Under asylintervjuet vil deltakerne bli tildelt bestemte roller, henholdsvis som asylsøker, tolk og saksbehandler (intervjuer). Til saksbehandler – og tolkerollen knytter det seg forventninger om profesjonalitet. Asylsøker vil bli tildelt en rolle som klient eller ”bruker” i et velferdsstatlig system og det stilles forventninger til hvordan asylsøker skal opptre og utføre sin rolle. Hvordan saksbehandler opplever sin egen rolle er åpenbart en sentral komponent i saksbehandlers videre opplevelse av samhandling med asylsøker under asylintervjuet. Saksbehandlernes karakterisering av sin egen rolle er derfor en viktig del av oppgavens hovedproblemstilling. Dersom UDIs dualistiske samfunnsoppgave blir internalisert av saksbehandleren, så må denne internaliseringen, etter min oppfatning, oppleves som et dilemma eller rollekonflikt i saksbehandlernes møte med asylsøker. På den ene siden er det krav til saksbehandlerne at de må være medmenneskelig, lytte og veilede asylsøker gjennom asylintervjuet. På den andre siden ligger det imperative forutsetninger om at saksbehandler må være distansert og utøve kontroll ved å vurdere om asylsøkernes historie er troverdig eller ikke. Opplevelse av rollekonflikt og spørsmål knyttet til asylsøkerens troverdighet er sentrale tema i min oppgave og vil drøftes nærmere i analysekapittelet. På bakgrunn av de byråkratiske rammene, intervjusituasjonen og saksbehandlerens rolle ligger det klare forutsetninger for at det er maktforskjeller og asymmetri mellom de ulike aktørene under asylintervjuet.

1.1.3 Etterlevelse av direktoratets egne idealer for asylintervjuet

Det stilles mange krav til saksbehandlerne i UDI under gjennomføringen av et asylintervju. Saksbehandlerne skal skrive asylintervjurapport, tenke asylrett, bruke landkunnskap og forholde seg til tolk og asylsøker samtidig. I rollespekteret fra å være representant for utlendingsforvaltningens kontrollfunksjon til å skulle takle forskjellige sosiale relasjoner influert av skiftende følelser, troverdighetsvurderinger, forskjeller i kultur og språkbarrierer vil saksbehandler kunne oppleve en rekke følelser.

For at saksbehandlerne skal kvalifisere seg til å gjennomføre et asylintervju må de fullføre UDIs interne intervjuopplæring. Opplæringen nedfeller flere idealer som saksbehandlerne skal etterstrebe. For eksempel er det et sentralt ideal om at

saksbehandlerne skal forholde seg empatisk til asylsøkerne under asylintervjuet. Fri fortelling er en viktig intervjueteknikk som saksbehandlerne oppfordres sterkt til å anvende under asylintervjuet. Kombinasjonen av høye asylankomster over tid, som medfører stort arbeidspress på UDIs saksbehandlere, og de høye kravene som stilles til saksbehandlerne i asylintervjusituasjonen synes å være sentrale for saksbehandlerne opplevelse av å etterleve UDIs idealer for asylintervjuet.

1.1.4 Håndtering av kulturelle utfordringer under asylintervjuet

Kulturelle faktorer er sentrale under asylintervjuet. Ettersom aktørene ofte har ulike kulturelle bakgrunn. En forenklet, men nyttig, modell av aktørenes kulturelle ståsted er å plassere intervjueren i en moderne vestlig kultur, asylsøkeren i en tradisjonell ikke-vestlig kultur og tolken i en mellomposisjon. Det knytter seg utfordringer til et slikt møte, der saksbehandler møter asylsøkere med bakgrunn fra kulturer som oppleves ulike fra ens egen.

Begrepet *kulturell kompetanse* (Sue 1998) er sentralt i min analyse. Dette begrepet henviser til saksbehandlerne holdninger og kunnskap. Som saksbehandler er det viktig å være bevisst sine kunnskaper om de kulturelle forskjellene som er til stede under asylintervjuet. Man må benytte seg av sin fagkunnskap, mellommenneskelige kompetanse og erfaringer for å legge til rette for interaksjonsprosessen og forsøke å tilpasse seg asylsøker for å unngå å innta en etnosentrisk forståelse.

1.2 Mennesker på flukt i verden og i Norge

Det er 41 millioner mennesker på flukt i verden (UDI Årsrapport 2009; UNHCR 2010). Over halvparten av disse menneskene er internt fordrevne. 15 millioner mennesker er på flukt utenfor sitt hjemland. I 2009 søkte 280 000 av disse flyktningene asyl i Europa, og omtrent 17 200 av disse søkte asyl i Norge. Siden 2007 har statsborgere fra Afghanistan, Eritrea, Irak, Somalia, Russland (hovedsakelig fra Tsjetsjenia) og statsløse borgere (hovedsakelig palestinere fra Vestbredden og Gaza) utgjort den største delen av asylsøknader i Norge. Asylsøkere fra disse landene kommer alle fra områder som er preget av væpnet konflikt, krig, sult, fattigdom eller totalitære styresmakter, og kan karakteriseres som tradisjonelt ikke-vestlige. Irak har

vært preget av å være i en borgerkrigslignende tilstand i store tidsperioder etter landet ble invadert i 2003. Somalia er et land som ikke har hatt statsforvaltning siden borgerkrigen brøt ut i 1991. Afghanistan har vært preget av krig og konflikt i flere tiår som følge av sovjetisk invasjon, borgerkrig og den amerikanskledete invasjonen i 2001.

Sikkerhetssituasjon på asylsøkerens hjemsted er en viktig del av søknadens vurdering. I 2009 fikk 90 prosent av asylsøkerne fra Eritrea og Somalia, som fikk sin søknad realitetsbehandlet, innvilget tillatelse (UDI Årsrapport 2009). Sikkerhetssituasjonen i de to landene har en betydning for utfallet av søknadene. Til forskjell ble det fattet 1545 avslag og omtrent 350 innvilgelser i realitetsbehandlingen av irakiske asylsøkere i 2009 (UDI Årsrapport 2009). Fra å være et land i en borgerkrigslignende tilstand ble sikkerhetssituasjonen i Irak forbedret i løpet av 2009. I august 2009 ble eksplosiver som var fullastet på store lastebiler detonert ved Utenriks- og Forsvarsdepartementene i Bagdad. Eksplosivene ble detonert med kort tidsmellomrom og over 100 personer ble drept (Landinfo 2009).

Den irakiske landporteføljen ble valgt da UDI iverksatte Stoltenberg-regjeringens 13. innstrammingspunkt. Ved å hurtigbehandle irakiske asylsøknader på Torshov transittmottak i oktober 2008 og at Politiets utlendingsenhet (PU) uttransporterte 30 utviste asylsøkere tilbake til Irak i desember 2009 ble det lagt tungtveiende asylopolitiske føringer for UDIs realitetsbehandling av irakiske asylsøknader.

Innstramingen av norsk asylopolitikk vil bli kort redegjort for senere i dette kapittelet. Som avsnittet over understreker er det forskjellig politikk og praksis rettet mot de ulike landene asylsøkerne kommer fra. Det er dermed nødvendig at saksbehandlerne i UDI har god kjennskap til alle faktorene som legger føringer for asylintervjuet og den senere realitetsbehandlingen.

1.3 UDIs samfunnsoppgave

Saksbehandlerne i Asylavdelingen skal vurdere asylsøknadene opp mot tre lovhjemler i utlendingsloven av 2008. Asylsøkere kan gis oppholdstillatelse som flyktning dersom de enten fyller vilkårene i Flyktningkonvensjonen art. 1 A, jf.

utlendingsloven § 28 første ledd bokstav a, eller likevel står i reell fare for å bli utsatt for dødsstraff, tortur eller annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling eller straff ved tilbakevending til hjemlandet, jf. utlendingsloven § 28 første ledd bokstav b. Faktum og risiko er to viktige komponenter i vurderingen om asylsøkeren har et beskyttelsesbehov. Saksbehandler i Asylavdelingen må ta stilling til om asylsøkerens anførsler skal legges til grunn i sin helhet eller delvis og hvilken eventuell risiko for forfølgelse som foreligger på basis av faktum. Hvis faktum og risiko tilsier at asylsøkeren har et individuelt beskyttelsesbehov, så vil han eller hun få oppholdstillatelse som flyktning. En flyktning defineres som en person med rett til beskyttelse etter internasjonale konvensjoner som Norge er bundet av, herunder Den europeiske menneskerettskonvensjonen (Meld. St nr. 9 2009-2010).

Dersom saksbehandleren ikke finner at asylsøkeren har et individuelt beskyttelsesbehov etter de to nevnte lovhjemlene, skal det supplementært vurderes om det foreligger sterke menneskelige hensyn eller om asylsøkeren har en særlig tilknytning til Norge som tilsier at opphold likevel bør gis, jf. utlendingsloven § 38. Følgelig får asylsøkere avslag på sin søknad om asyl dersom det ikke foreligger et individuelt beskyttelsesbehov eller sterke menneskelige hensyn.

I de vurderingene som UDI er pålagt å gjøre tillegges asylintervjurapporten betydelig vekt. UDI har, som nevnt tidligere, en dualistisk samfunnsoppgave ved at direktoratet skal legge til rette for ønsket og lovlig innvandring, samtidig som direktoratet har en kontrollfunksjon. Kontrollfunksjonen består i å sørge for at systemet ikke blir misbrukt, ved blant annet å identifisere asylsøknader med svekket troverdighet eller søknader hvor det av andre årsaker ikke i tilstrekkelig grad er sannsynliggjort for et individuelt beskyttelsesbehov eller at det foreligger sterke menneskelige hensyn som tilsier tillatelse.

1.3.1 Troverdighetsvurdering

Tallene fra UDI viser at en stor del av asylsøknadene blir avslått (UDI Årsrapport 2009). Avslagstallene indikerer også at en del av asylsøkerne har fått sin søknad avslått på grunn av svekket troverdighet. Likevel foreligger det ikke konkrete tall for hvor stor andel av avslagene dette gjelder.

Det fremgår av håndboken til UNHCR at asylsøkeren bør fortelle sannheten og bistå saksbehandleren fullt ut med å etablere fakta i sin sak. I følge håndboken bør saksbehandleren la tvilen komme asylsøkeren til gode dersom han eller hun anser asylsøkeren for generelt å være troverdig;

”203. Etter at søkeren har gjort et oppriktig forsøk på å underbygge sin historie, kan det fortsatt være manglende bevis for deler av hans utsagn. Som forklart ovenfor (punkt 196), er det knapt mulig for en flyktning å ”bevise” alle forhold i sin sak. Skulle dette ha vært et krav, ville utvilsomt majoriteten av alle flyktninger ikke blitt anerkjent. Det er derfor ofte nødvendig å la tvilen komme søkeren til gode” (UNHCR 2003).

”204. Imidlertid bør tvilen komme søkeren til gode først når alt tilgjengelig bevismateriale er samlet inn og kontrollert og når saksbehandleren anser søkeren generelt for å være troverdig. Søkerens utsagn må være sammenhengende og troverdig, og må ikke være i strid med allment kjente fakta” (UNHCR 2003).

Den store andelen avslag på asylsøknader de seneste årene og de normative punktene i håndboken til UNHCR viser at vurdering av troverdighet er levende og aktuell del av realitetsbehandlingen av asylsøknader. En rimelig vurdering av asylsøknadens troverdighet er blant annet avhengig av god landkunnskap og en god asylintervju rapport.

1.4 Strammere asylopolitikk

I 2008 kom det 14431 asylsøkere til Norge, mot 6528 året før (UDI Årsrapport 2009). Som nevnt tidligere presenterte Stoltenberg-regjeringen 13 innstramningstiltak den 3. september 2008. Tilstrømningen av asylsøkere skulle begrenses og vilkår for beskyttelse ble strengere. Et mål var at retten til asyl skulle tilfalle de som hadde rett til og krav på asyl og som virkelig var på flukt og ikke kunne returnere til sitt hjemland. De ”kvalifiserte” asylsøkerne skulle bli møtt med rask integrering og mottakelse i det norske samfunn.

Et av de viktigste punktene var at opphold på humanitært grunnlag ikke lenger skulle bli gitt til alle personer fra bestemte områder. En individuell vurdering skulle

vektlegges (punkt 1, 2 og 4). Videre ble det også vektlagt at saksbehandlingstiden måtte fremskyndes i de sakene der asylsøker ikke kan bevise eller klargjøre sin identitet³ (punkt 7,10,12 og 13).

Restriktive tiltak kan ha ulik påvirkning på ulike land, og det er uvisst i hvilken grad et spesifikt tiltak for å begrense tilstrømningen av asylsøkere vil ha samme påvirkning på alle land. Det har blitt påpekt at politiske føringer ofte har mindre betydninger enn andre faktorer (Brekke 2004). Det var ikke en markant nedgang i asylankomstene etter at disse 13 punktene ble presentert og iverksatt. Sosialistisk Venstreparti tok dissens på 8 av de 13 punktene. I rapporten ”Why Norway” (2009), skrevet av Jan-Paul Brekke og Monica Five Aarset, blir det blant annet konkludert med at det fragmenterte innholdet i regjeringstiltakene, uklarheter i forhold til hvem som var mottaker og SVs dissens medførte at de 13 innstrammingstiltakene ikke fikk den ønskede effekten (Brekke og Aarset 2009).

Direktør i UDI, Ida Børresen, er ikke enig i rapportens konklusjon om at myndighetens innstrammingstiltak ikke har fungert etter hensikten. Hun viser til at noen av tiltakene åpenbart har hatt en effekt på asylsøkere fra Irak⁴. På tross av uenighet rundt tiltakenes reelle effekt på innvandring var Jens Stoltenberg klar i sin oppfatning om at tiltakene var nødvendige for å begrense antallet asylsøkere som ikke har behov for beskyttelse⁵. Stoltenberg-regjeringen har siden fulgt opp retorikken om en strengere asylpolitikk. I mai 2009 ble det klart at Norge hadde signert en returavtale med Irak som innbefattet at alle irakiske asylsøkere med endelig avslag kan returneres frivillig eller med tvang. Som nevnt tidligere ble 30 utviste irakere tvangsreturnert i desember 2009.

I mellomtiden la Stoltenberg-regjeringen frem ytterligere åtte nye innstrammingstiltak i asylpolitikken. To av tiltakene innebar at asylsøkere uten dokumentert identitet som hovedregel ikke vil bli gitt midlertidig arbeidstillatelse i søknadsperioden og regjeringen ønsket å ta initiativ til å etablere omsorgstilbud for

³ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/presesenter/pressemeldinger/2008/innstramming-av-asylpolitikken.html?id=5255649>).

⁴ <http://www.nrk.no/nyheter/1.6894935>

⁵ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/presesenter/pressemeldinger/2008/innstramming-av-asylpolitikken.html?id=525564>)

enslig mindreårige asylsøkere i deres opprinnelig hjemland⁶. I stortingsmeldingen ”Norsk flyktning- og migrasjonspolitikk i et europeisk perspektiv⁷” fastholder Stoltenberg-regjeringen retorikken om innstramning i asylpolitikken ved å argumentere for økt bruk av tvangsreturnering og et nærmere asylpolitisk samarbeid med EU. Uavhengig av om innstramningene har hatt en hensiktsmessig virkning eller ikke, skal politiske føringer ha påvirkning på UDIs praksis. Saksbehandler må forholde seg til nye retningslinjer og er selvsagt klar over hvilken politisk prestisje det ligger i slike innstramningstiltak. Videre synes det åpenbart at mediefokuset på UDI har hatt betydning for saksbehandlerne i UDI sin opplevelse av asylintervjuet uten at dette er tema for oppgaven. Ved å gjøre rede for ytre faktorer som kan ha innvirkning på saksbehandlers gjennomføring og opplevelse av asylintervjuet er oppgavens problemstilling også plassert i en aktuell og samfunnsrelevant kontekst.

Det er under asylintervjuet UDI utøver sin samfunnsoppgave som tilrettelegger og kontrollør av innvandring til Norge. Arbeidet UDI utfører blir nøye overvåket av media og politikere. Under asylintervjuet må saksbehandlerne i UDI utrede om asylsøkere fra land i konflikt, krig og sult har et reelt beskyttelsesbehov eller om asylsøkerne har andre motiv for å innvandre til Norge, slik at det på et senere tidspunkt kan fattes et riktig vedtak i forhold til lovverk, praksis og politiske føringer. Saksbehandlerne gjennomfører asylintervjuet vel vitende om at direktoratet blir nøye vurdert både av media og politikere.

1.5 Oppgavens struktur

Kapittel 2 innledes med en kort oppsummering av den norske moderne innvandringshistorie. Jeg vil deretter gjøre rede for tre tilnærminger til migrasjonsteori. Den neste delen er en presentasjon av Jan Paul Brekke og Monica Five Aarsets rapport ”Why Norway?”, hvor en av hovedproblemstillingene er

⁶ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/pressecenter/pressemeldinger/2009/nye-tiltak-i-asylpolitikken.html?id=570541> og <http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/pressecenter/pressemeldinger/2009/etablering-av-omsorgstilbud-i-enslige-as.html?id=565347>).

⁷ Meld. St. 9 (2009-2010).

hvorfor asylsøkere kommer til Norge. Avslutningsvis presenteres organisasjonen UDI og hvordan asylprosessen og asylintervjuet skal gjennomføres.

I kapittel 3 vil jeg redegjøre for oppgavens teoretiske rammeverk. For å beskrive de samhandlingssituasjonene som finner sted under asylintervjuet anvendes Goffmans teori og begreper. Max Weber og Michael Lipsky vil utgjøre teoretiske tilnærming for å fremme forståelse av de byråkratiske rammene som ligger til grunn for samhandlingssituasjonene.

I kapittel 4 presenterer og begrunner jeg den metodiske fremgangsmåten. Jeg presenterer også mine utvalg, refleksjoner og erfaringer. Videre inneholder kapittelet en beskrivelse av min rolle i og tilknytning til UDI.

Kapittel 5 og 6 utgjør analysen i oppgaven. I kapittel 5 beskriver og analyserer jeg de byråkratiske rammene, saksbehandlernes opplevelse av intervjusituasjonen og bruk av tolk. I kapittel 6 belyses saksbehandlernes opplevelse av rolle, makt og idealer. Videre presenterer jeg begrepet kulturell kompetanse. Jeg har valgt å tolke begrepet kulturell kompetanse opp mot saksbehandlernes holdninger og kunnskap.

I det siste kapittelet oppsummeres de funn som er kommet frem gjennom analysen av datamaterialet. Oppgavens hovedproblemstilling besvares gjennom en diskusjon og refleksjon av de formulerte underproblemstillingene.

2. Migrasjon

I dette kapittelet vil jeg kort gjøre rede for norsk innvandringshistorie. Deretter vil jeg presentere ulike forklaringer til internasjonal migrasjon. I følge Castles og Miller (2003) kan den internasjonale migrasjonen deles inn i tre ulike forklaringsmodeller: økonomisk teori, historisk institusjonell teori og system teori. Migrasjon er en kollektiv handling som har stor påvirkning både for avsender- og mottaker land. I tillegg vil jeg kort presenterer Jan Paul Brekke og Monica Five Aarset sin rapport ”Why Norway”. I denne rapporten beskriver de hvorfor asylsøkere ender opp i et spesifikt land og hvordan endringer i asylmønsteret forklares. Ved å belyse ulike migrasjonsforklaringer og rapporten ”Why Norway” vil være med på å gi en større bakgrunnsforståelse for asylprosessen og asylintervjuet i UDI. Til slutt i kappittelet vil jeg gjøre rede for UDI som organisasjon og gi en beskrivelse av asylprosessen og asylintervjuet.

2.1 Innvandring til Norge

Norge er en velferdsstat og man kan argumentere for at den norske velferdsmodellen er bygget på sosialdemokratiske prinsipper som universalisme, individuelle rettigheter og likhet (Esping-Andersen 1990). Denne modellen møter store utfordringer som følge av migrasjon fra den tredje verden. Dette kommer til syne i media og medfører debatt i den politiske diskursen både i Norge og den vestlige verden. De fleste vestlige nasjonalstatene i dag er eller går i retning av å bli multikulturelle samfunn, i den betydning at de består av ulike nasjonale, etniske og religiøse kulturer som skiller seg fra majoritetssamfunnet (Brochmann 2002).

Innvandring er ikke et nytt fenomen i Norge. Vi kan grovt inndelegge den moderne innvandringen til Norge i tre perioder (Brochmann 2006). Den første perioden begynte på 1960-tallet og omfattet arbeidsinnvandring. Vest-Europa var preget av økonomisk vekst og det var i denne perioden stor etterspørsel etter arbeidskraft. For å bremse ned denne arbeidsinnvandringen ble det i 1975 innført innvandringsstopp og den første perioden ble avsluttet. Innvandringsstoppen introduserte en ”dobbel strategi” (Brochmann 2004:349). Innvandringen skulle begrenses, samtidig som det

skulle settes fokus på en bedre tilpasning for de innvanderne som allerede var kommet. Den andre perioden var dominert av såkalt familieinnvandring. Mange av arbeidsinnvanderne som hadde kommet under den første perioden forsøkte nå å få sine familier til Norge gjennom bestemmelser om familiegjenforening.

Den tredje perioden i dette moderne innvandringsbildet bestod av flyktninger og asylsøkere. Denne perioden startet på slutten av 1970-tallet.

Det foreligger et skille i den norske innvandringshistorien, et skille mellom bidrag og belastning. Arbeidsinnvandringen på 1960-tallet var preget av optimisme. Dette ble sett på som en ressurs for den norske velferdsstaten. Innvandring ble ansett som et bidrag for opprettholdelse av velferdsytelser. Etter 1975 var hovedvekten av innvandring basert på søknad om familiegjenforening eller asyl. Dette var en type innvandring som ble ansett som en belastning for det norske samfunn. Innvandrere ble sett på som konsumenter av velferdsstatens goder uten å gi bidrag tilbake.

Velferdsstaten er en premissgiver i forhold til hvordan innvandringspolitikk det er mulig å føre. Tanken om likhet står sterkt. Innvandringspolitikken kan sies å være preget av en tosidighet. I utgangspunktet er ikke innvandring ønsket, men dersom de kommer må de innlemmes i det norske samfunn. Med ”den nye innvandringen” ble det et økende fokus på hvordan det etniske, religiøse og kulturelle mangfoldet utfordret velferdsstaten (Brochmann 2004:350). Norge har de siste årene blitt mer flerkulturelt og dette mangfoldet stiller oss ovenfor helt nye problemstillinger. Denne oppgaven omhandler den typen innvandring som gjelder asyl.

Jeg anvender betegnelsen migrasjon på den dynamiske prosessen som skjer når asylsøkere flytter fra sitt hjemland for deretter å søke asyl i et land der de oppholder seg i kortere eller lengre tid. Migrasjon er en sammensatt og dynamisk prosess som består av flere ulike fenomen.

2.2 Ulike forklaringer på migrasjon

”The concept of the migratory process sums up the complex sets of factors and interactions which lead to international migration and influence its course. Migration is a process which affects every dimension of social

existence, and which develops its own complex dynamics” (Castles og Miller: 2003:21).

Jeg vil i det følgende kort presentere noen tilnærminger innen migrasjonsteori som jeg anser som relevant for å forstå asylprosessen og asylintervjuet. I følge Castles og Miller (2003) kan det være fruktbart å dele migrasjonsteorien inn i tre ulike tilnærminger: økonomisk teori, historisk–strukturell teori og system teori.

2.2.1 Økonomisk teori

”Neo – classical theory assumes that individuals maximize utility: individuals “search” for the country of residence that maximizes their well being (...). The search is constrained by the individual’s financial resources, by the immigration regulations imposed by competing host countries and by the emigration regulations of the source country. In the immigration market the various pieces of information are exchanged and the various options are compared” (Borjas 1989:461).

Den neo–klassiske økonomiske teorien har vært en dominant tilnærming og influert migrasjonspolitikken i mange vestlige land. Den er individualistisk i sin tilnærming ved at den legger vekt på aktørers valg og motiver for å immigrere. Den tar utgangspunkt i en rasjonell sammenligning og kalkulering der man ser på fordeler og ulemper ved å flytte fra et land til et annet. Et økonomisk gap mellom fattige og rike land bør, i følge den neo–klassiske teorien, være en tilstrekkelig grunn til å ta valget om å immigrere (Castles 2002, Castles og Miller 2003).

Et sentralt begrep innenfor denne teorien er *human kapital*. I dette begrepet ligger det en forståelse om at personer velger å investere i migrasjon, på lik linje som man velger å investere i for eksempel utdanning, fordi dette gir en økning i human kapital og er lønnsomt i fremtiden. Man velger å immigrere dersom det er økonomisk lønnsomt (Castles og Miller 2003). Denne økonomiske tilnærmingen til migrasjon vektlegger kollektive elementer i sine avgjørelser som omhandler migrasjon. Her blir migrasjon sett på som del av en familiær eller samfunnsmessig overlevelses

strategi. Økonomisk sikkerhet og investeringsmuligheter er viktige begrep i denne tilnærmingen (Castles 2002). På bakgrunn av dette kan man, i følge Castles, forvente en økende migrasjon i fremtiden.

På grunn av høy usikkerhet i mange land kan det betraktes som rasjonelt å sende familiemedlemmer til et tryggere land med sikker økonomi (Castles 2002). I følge denne frie markeds-modellen vil internasjonal migrasjon på lang sikt lede til en konvergering av lønnstrinn i både avsender- og mottakerland (altså at lønnsforskjellene synker), og således til en langsiktig nedgang i migrasjon.

Modeller som forsøker å forstå personers valg og motiver for å immigrere kalles ”push–pull”-teorier (Castles og Miller 2003). I disse teoriene ligger det en antakelse om at årsakene til migrasjon er en kombinasjon av ”push” og ”pull” faktorer. ”Push” er faktorer som forklarer hva som fremdriver personer til å forlate sine hjemland. ”Pull” faktorer forsøker å forklare det som trekker en person til et nytt land. Eksempler på ”push” faktorer kan være demografisk vekst, lav levestandard, få økonomiske muligheter og politisk undertrykkelse. Etterspørsel etter arbeid, gode økonomiske muligheter og politisk frihet er eksempler på ”pull” faktorer (Castles og Miller 2003).

Forskning på etniske og strukturelle mønster og årsaker til migrasjon viser at antall migranter og deres etniske sammensetning varierer betydelig fra land til land. Den store tilstrømningen av asylsøkere og flyktninger har vært avgjørende for debatten om migrasjon i Europa og er en av hovedgrunnene til den politiske spenningen som vi blant annet ser her i Norge (Zimmermann 1996).

I en ”push–pull” teoretisk tilnærming vil asylsøkere kunne kategoriseres som ”push” immigranter ved at de velger å immigrere på bakgrunn av politisk motiver eller på grunn av krig i hjemlandet. Men selv her kan økonomiske motiver være avgjørende ved at man velger å søke asyl i et land som står sterkt økonomisk. Zimmermann (1996) diskuterer i sin artikkel ”European Migration: Push and Pull” hvorvidt asylsøkere har slike økonomiske motiv og fritt kan velge hvor de ønsker å søke asyl. Han mener asylsøkeres tilstrømning til et land er påvirket av den økonomiske situasjonen. I følge statistiske analyser kan ikke asylsøkere kategoriseres som ”push”-immigranter så lenge de *react only to economic differences in the equilibrium levels between potential host countries and not to changes in aggregate demand in*

the country of choice (Zimmermann 1996:121). Dette fordi immigrantene responderer på økonomiske forhold kun i de potensielle mottakerlandene.

2.2.2 Historisk–institusjonell tilnærming

En alternativ forklaring til den neo–klassiske forståelsen av migrasjon er en historisk–institusjonell tilnærming. Denne tilnærmingen vektlegger de store institusjoners rolle, der stater og større sammenslutninger kan være avgjørende for hvordan migrasjon skapes og konstrueres (Castles 2002).

Migrasjon ble i hovedsak sett på som en måte å mobilisere billig arbeidskraft til produksjon. Den forfektet ujevn utvikling, å utnytte ressursene til fattige land for å gjøre de rike landene enda rikere. Mens «push-pull» teorier tenderte i all hovedsak til å fokusere på frivillig migrasjon av individer, fokuserte historisk-strukturalistiske teorier på kapitalens masserekruttering av arbeid. Denne tilnærmingen ble til gjengjeld kritisert av mange migrasjon-forskere: hvis kapitalens logikk av vedrørende vestlige staters interesser var så dominant, hvordan kan gjentatte sammenbrudd av migrasjonspolitikken forklares, som for eksempel det uventede skifte fra arbeidsmigrasjon til permanent bosetting i noen land? Både den ny-klassiske og den historisk-strukturelle tilnærmingen virket for ensidig til å på en tilfredsstillende måte analysere kompleksiteten i kontemporær migrasjon (Castles og Miller 2003).

2.2.3 System-teori

Som resultat av kritikken beskrevet over for vokste det frem en ny tilnærming, system-teori. Denne inneholder ulike disipliner og dimensjoner knyttet til migrasjon. I følge system-teori oppstår migrasjonsbevegelser på allerede eksisterende koblinger mellom avsender- og mottaker land, basert på kolonisering, politisk påvirkning, handel, investering eller kulturelle bånd. System-teorien er del av en ny trend som beveger seg mot en mer inkluderende og interdisiplinær forståelse. Prinsippet som ligger til grunn for denne forståelsen er at enhver migrasjonsbevegelse kan bli sett på som et resultat av samspillende makro- og mikrostrukturer. Makrostrukturer refererer til stor-skala institusjonelle faktorer, mens mikrostrukturer omfavner nettverk, praksiser og oppfatninger som immigranten selv er en del av. Disse to nivåene er

sammenknyttet av flere mellomvirkende mekanismer, som ofte blir referert til som «meso-strukturer». Makro-, meso- og mikrostrukturer er sammenflettet i migrasjonsprosessen, og det er ingen klare skillelinjer mellom dem. Ingen enerådende grunn er tilstrekkelig for å forklare hvorfor personer bestemmer seg for å forlate hjemlandet sitt og bosette seg i et annet (Castles og Miller 2003).

2.3 "Why Norway?"

I 2008 og 2009 økte ankomsttallene for asylsøkere som kom til Norge dramatisk. I 2007 kom det omtrent 6 500 asylsøkere til Norge, mens i 2008 kom det 14 400 asylsøkere og i 2009 kom tallet 17 200 asylsøkere (UDI Årsrapport 2008 og 2009). Et hovedspørsmål i Jan-Paul Brekke og Monica Five Aarset (2009) sin rapport "Why Norway?" er hvorfor asylsøkere kommer til Norge. På bakgrunn av intervjuer med asylsøkere fra Irak, Eritrea og Russland, samtaler med nøkkelpersoner innenfor den offentlige forvaltning og statistisk materiale fra UDI beskriver de hvorfor asylsøkere ender opp i et spesifikt land og hvordan endringer i asylmønsteret forklares. Hovedfokuset for rapporten er "pull" faktorer og hvordan disse påvirker asylsøkerens handlinger. "Push" faktorene i hjemlandet, krefter som medfører at asylsøkerne forlater sitt hjemland, er ikke sentralt for rapporten.

Brekke og Aarset har utviklet en handlingsmodell der en kronologisk tidsangivelse står sentralt. Modellen beveger seg fra situasjonen i hjemlandet, via transitt og til asylsøkerens ankomstland. Dette ses i sammenheng med asylsøkerens ressurser, informasjonsflyt og nettverk. I hver bevegelse som migranten gjør åpner det seg en ny kontekst for handling. Med dette påpeker Brekke og Aarset at nye "push" faktorer kan oppstå i transittland og medføre en sekundær forflytning av asylsøkeren mot et endelig destinasjonsland, som for eksempel Norge.

Hvilke "pull" faktorer som er viktige vil være forskjellig for ulike landgrupper. De presenterer noen "pull" faktorer i en hierarkisk pyramide for å svare på hvorfor asylsøkere ender opp i destinasjonsland i Vest-Europa. Pyramiden består av faktorer som demokrati, modernitet, nettverk, språk, kulturelle bånd og image (Brekke og Aarset 2009:30).

Basisfaktorer som demokrati og modernitet er til stede for alle land i Vest-Europa. Disse faktorene varierer imidlertid fra land til land og over tid. Denne hierarkiske inndelingen er viktig for å danne et skille av hvorfor asylsøkere kommer til Norge og hvorfor de kommer til Norge akkurat *nå*. For å forstå hvorfor asylsøkere ender opp i et spesifikt land må man, i følge Brekke og Aarset (2009), gå bak de enkle handlingsmodeller som forsøker å forklare hvorfor en aktør velger å dra til et bestemt land på et spesifikt tidspunkt.

2.3.1 Høye asylankomster i 2008

I rapporten utelukker Brekke og Aarset faktorene som språk og kulturelle bånd fra den hierarkiske pyramiden når de skal identifisere hvilke faktorer som var mest sentrale for at asylsøkere kom til Norge i 2008. Brekke og Aarset ser ikke på det norske språk som særlig motiverende for asylsøkere fra Irak, Eritrea, Afghanistan eller Somalia. Historisk sett har ikke Norge hatt sterke kulturelle bånd til de nevnte landene, som på en tilnærmet lik måte som de vesteuropeiske kolonimaktene har med sine tidligere kolonier. Det er et generelt inntrykk at Norge er et fredfullt og demokratisk land som respekterer menneskerettigheter og gir gode muligheter for utdanning og jobb. Inntrykket av Norge utgjør et viktig premiss for at asylsøkere anser Norge som et godt land. Nærvær av et sosialt nettverk, som venner og familie, kan også være et premiss for at Norge anses som et godt land for asylsøkere (Brekke og Aarset 2009:82). De to premissene har en varig karakter og danner et solid grunnlag for at Norge anses for å være et attraktivt land å søke asyl i, men premissene bidrar i liten grad til å forklare hvorfor ankomsttallene av asylsøkeren i Norge eksploderte i 2008.

For å forklare den eksplosive økningen av asylankomster til Norge i 2008 må man, i følge Brekke og Aarset, gripe fatt i mer dynamiske komponenter ved beslutningene som medfører at Norge blir det endelige destinasjonslandet. Brekke og Aarset identifiserer at informasjon om asylpolitikk og omdømmet til Norge er to sentrale dynamiske komponenter som i 2008 medførte at Norge var et godt land å komme til da. Asylpolitikk innebærer både generelle og spesifikke inntrykk. Dette gjelder generelle inntrykk av asylpolitikken som grad av innvilgelse, oppholdstillatelse, returstopp og rettferdig behandling. Spesielle inntrykk av den norske asylpolitikken

kan være stopp i retur av dublinsaker fra Norge til Hellas. Omdømmet av Norge er et helhetlig begrep.

På bakgrunn av det kvalitative materialet for rapporten er nettverk, asylpolitikk og omdømme i følge Brekke og Aarset de viktigste forklaringskomponentene for at asylsøkere i sin beslutningsprosess i 2008 anså at; "Norway is a god country now" (Brekke og Aarset 2009:92). Dette bildet blir både underbygget og modifisert av det statistiske materialet for rapporten. De statistiske tallene viser at det var en økning av asylsøkere fra Somalia, Eritra, Russland og Afghanistan til Europa i 2008, og samtidig at ankomstallene i Norge var større enn for Europa. Statistikken viser også at asylpolitikk til Norges naboland hadde innflytelse på de store ankomstallene i Norge i 2008 og 2009. Dette gjelder spesielt Sverige, som strammet inn sin asylpolitikk før norske myndigheter.

2.4 Utlendingsdirektoratet (UDI)

UDI er delt inn i seks avdelinger med ulike underenheter. Sentralt i denne oppgaven er Asylavdelingen sin organisering og rolle. Asylavdelingens hovedoppgave er å behandle asylsøknader på en forsvarlig og effektiv måte. Avdelingen er delt inn i fem områder, deriblant intervjuenheten som ligger under Området for innledende sakbehandling (ISAK) har ansvar for gjennomføring av asylintervju for alle land⁸.

UDI skal både iverksette og bidra til å utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. UDI har også interne målsetninger som blant annet er å utvikle rutiner og regler som fremmer effektivitet. Samtidig har UDI som mål om å differensiere saksbehandlingen ytterligere. Det skal legges til rette for lovlig innvandring, men samtidig fungerer UDI som en kontrollinstans ved at de skal hindre ulovlig innvandring og misbruk av innvandringsbestemmelsene (UDI årsrapport 2009).

2.4.1 Asylprosessen i UDI

UDI er den første instans i utlendingsforvaltningen som behandler søknader om asyl. Prosessen foregår slik: Alle som søker asyl i Norge må oppholde seg i landet. Den

⁸ <http://www.udi.no/Kontakt-oss/Organisasjonskart/Asylavdelingen/>

første registreringen skjer hos Politiets Utlendingsenhet der søkeren registrerer seg som asylsøker. Deretter transporteres asylsøker til Tanum transittmottak. Her får asylsøker informasjon og veiledning fra Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS) om sine rettigheter som asylsøker og hvordan asylprosessen vil forløpe videre. Videre utfyller asylsøker en egenerklæring der han oppgir årsaken til at han eller hun søker asyl og hva de eventuelt frykter ved retur til sitt hjemland. Denne egenerklæringen oversettes deretter til norsk og blir lagt i asylsøkers asylsak hos UDI. Asylsøker gjennomgår også helsesjekk på Tanum. Deretter flyttes han eller hun til et transittmottak der de venter på å bli intervjuet av UDI. Når asylintervjuet er gjennomført overføres asylsøker til et ordinært mottak. Alle søknader om asyl blir behandlet individuelt uavhengig hvilken sakskategori søknaden faller inn under. Dersom asylsøker har søkt asyl i et annet land før han eller hun kom til Norge, ble tatt for ulovlig grensepassering eller har fått visum i et annet land, er det dette landet som har ansvar for å behandle asylsøknaden. Asylsøknaden vil da bli behandlet etter Dublin-regelverket og asylsøker vil ikke bli intervjuet av UDI. Asylsøker vil bli uttransportert med en gang det er klart hvilket land som har ansvar for asylsøknaden. Dersom asylsøker kommer fra et land der UDI ofte avslår en høy andel av søknadene og der de har god oversikt over forholdene i landet vil UDI fatte vedtak tre uker etter at personen søkte asyl i Norge. Dersom saken faller inn under en ordinær prosedyre blir søknaden behandlet som en ordinær søknad⁹. Søknadsprosessen vil variere, men målet for UDI er å fatte vedtak snarest mulig (UDI Årsrapport 2009).

2.4.2 Asylintervjuet

Kort tid etter asylsøkeren har ankommet Norge blir personen innkalt til et asylintervju som resulterer i en rapport. Denne rapporten blir et sentralt dokument i søknadsprosessen og utgjør et viktig grunnlag i vurderingen om asylsøkeren har rett til asyl i Norge. Asylintervjuet kan karakteriseres som et kulturelt organisert møte mellom saksbehandler i UDI, asylsøker og tolk. Hensikten med asylintervjuer er å få opplysninger om asylsøker slik at UDI kan behandle asylsøknaden på en riktig og rettferdig måte i henhold til lovverket (UDI Årsrapport 2008). I følge

⁹<http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Behandlingen-av-asylsaker/Ankomstfasen-Egenerklaring-og-asylintervju/>

utlendingsforskriftens § 17-2 skal *"Intervjuet skal tilrettelegges på en måte som sikrer at saken blir mest mulig opplyst"*. Under asylintervjuet skal saksbehandler legge til rette for at asylsøker fritt får fortelle hvorfor han eller hun søker asyl og hva han eller hun frykter dersom han eller hun må returnere til sitt hjemland.

Asylsøkeren har en plikt til å sannsynliggjøre anførsler om risiko for forfølgelse, mens myndighetene har plikt til å påse at saken er tilstrekkelig opplyst. Saksbehandleren skal ta hensyn til om asylsøkeren i kraft av sitt asylgrunnlag eller ut fra sin livssituasjon har *"særlige behov for individuell tilrettelegging i asylintervjusituasjonen"* (utlendingsforskriften § 17-2). Videre foreligger det et krav om at intervjuet skal gjennomføres i tråd med prinsipper for objektiv og pålitelig informasjonsinnhenting. Saksbehandler må under intervjuet sette seg inn i asylsøker sin fortelling og danne en forståelse av asylsøkers bakgrunn og historie. Saksbehandler må også klare å se sammenheng i historien som blir fortalt og vurdere hva som er relevante og viktige anførsler i søknaden om asyl. Asylsøker er pliktig til å gi så informative og korrekte opplysninger som mulig. Asylsøker skal opplyse om alt som har betydning for asylsaken. Intervjuet danner grunnlaget for beslutningene som senere skal fattes i et vedtak.

Arbeid med asylintervju skiller seg fra arbeid med vedtaksfatting fordi saksbehandler møter asylsøker personlig, det oppstår ansikt-til-ansikt-kontakt mellom asylsøker, saksbehandler og tolk. Dette kulturelle møtet er en forutsetning for at asylintervjuet kan gjennomføres og at saksbehandler og UDI kan utføre sitt arbeid. Saksbehandler og asylsøker må gjensidig jobbe sammen mot et mål. Asylintervjuet er preget av klare rollefordelinger. Aktørene posisjonerer seg forskjellig. Saksbehandler innehar en profesjonell rolle der han eller hun som intervjuer har som oppgave å gi retningslinjer og lede intervjuet i riktig retning. Det er saksbehandler som bestemmer opplegget og det praktiske rundt intervjuet. De kan også avbryte en forklaring dersom den ikke er relevant for asylsøknaden. Saksbehandler starter med å premisslegge de ulike rollefordelingene og arbeidsoppgavene til aktørene før intervjuet starter. Under asylintervjuet skal saksbehandler gjennom faseinndelt intervjumetode tilrettelegge for at asylsøkeren får fortelle fritt innenfor fokuserte tema valgt av saksbehandleren. Informasjonene som fremkommer skal følges opp

med åpne spørsmål. Videre skal intervjuet gjennomføres i tråd med UDI sine kjerneverdier om menneskeverd, profesjonalitet og helhet¹⁰.

Bakgrunnen for asylintervjuet kan betraktes som en profesjonell arena. Her skal asylsøker bli møtt med anerkjennelse og respekt. Relasjonen mellom asylsøker og saksbehandler har betydning for hvordan intervjuet forløper. På den ene siden skal saksbehandler lytte og forsøke å forstå asylsøkers historie, bakgrunn og se sammenhenger. Saksbehandler skal etablere kontakt med asylsøker og danne et forhold basert på tillit og empati. På en annen side skal saksbehandler forholde seg profesjonelt og distansert til asylsøker. Han skal være saklig og imøtekommende, men ikke bli for personlig eller for nærgående. Det oppstår en rollekonflikt knyttet til intervjusituasjonen. Det kan sies å ligge en bakenforliggende byråkratisk stemme under asylintervjuet preget av asymmetri og ulik maktfordeling. Dette er temaer jeg vil komme tilbake til i analysekapittelet. Saksbehandler vil også ha en kontrollfunksjon ved at han eller hun i mange tilfeller må ta stilling til asylsøkerens troverdighet og om historien som fortelles er sanne eller ikke.

Asylintervjuet skiller seg ut fra andre institusjonelle klient-samtaler ved at det er en tolk til stede. Tolkens tilstedeværelse gir samtalen en ny dimensjon.

2.4.3 Faseinndelt intervjumetode og kommunikasjonsteknikk¹¹

Et mål for intervjuet er å få frem hvorfor han eller hun søker asyl og hva asylsøkeren tror vil skje dersom han eller hun må returneres til sitt hjemland. Det skal legges til rette for at asylsøker gjennom fri fortelling kan gjøre rede for sitt asylgrunnlag. Gjennom hele intervjuet er en autorisert tolk til stede. Tolken skal være nøytral, upartisk og habil. Videre skal tolken oversette innholdet i alt som sies. Det er også et krav at tolken sier fra dersom ikke tolking er forsvarlig (UDI 2002). Intervjumetoden som anvendes under asylintervjuet har sin bakgrunn fra blant annet vitnepsykologi og kognitiv intervjumetode. Intervjumetoden består av ulike kommunikasjonsteknikker som saksbehandler kan benytte som verktøy for å best mulig få frem de opplysninger som er relevante.

¹⁰ <http://www.udiregelverk.no/default.aspx?path={830913B6-0975-40EE-9F18-14966A37DB67}>

¹¹ Underkapittelet "Faseinndelt intervjumetode og kommunikasjonsteknikk" er skrevet på bakgrunn av intervjuene med informantene og egne erfaringer og notater fra opplæring til asylintervju og opplæringsmateriale.

Intervjumetoden faseinndelt. Den første fasen består av forberedelser. I denne fasen skal saksbehandler gjøre seg forberedt og opplyst i asylsøkerens sak, i tillegg skal han gjøre seg fysisk og mentalt foreberedt på å utføre intervjuet.

Den andre fasen markeres av innledning til intervjuet, og består av kontaktetablering. Det er viktig å skape en trygg ramme rundt intervjusituasjonen. Det settes fokus på dialog og felles forståelse mellom asylsøker og saksbehandler. Saksbehandler må innlede intervjuet med å premisslegge. Dette er viktig for å skape god kommunikasjon. Premisslegging innebærer at saksbehandler informerer asylsøker om hva som skal skje under intervjuet og redegjør for hva som er fokus for intervjuet. Det er også saksbehandlerens oppgave å bevisstgjøre de ulike aktørene om deres roller.

I den tredje fasen er fokuset å introdusere tema. Hvert tema i intervjuet må introduseres og det må gis instruksjoner på hvilke spørsmål som stilles og hvordan asylsøker forventes å svare på spørsmål. Hensikten er å invitere til fri fortelling. Dette er en viktig og sentral kommunikasjonsteknikk som utgjør den fjerde fasen i intervjumetoden. Fri fortelling er en teknikk som har til hensikt å effektivisere informasjonsinnhenting. Denne teknikken vil i mange tilfeller fungere uttømmende og det er ikke behov for intervjuer å stille mange spørsmål. Fri fortelling bidrar til å minimere saksbehandlers definisjonsmakt. Bruk av imperativer, som fortell, forklar og beskriv, er teknikker for hvordan fri fortelling innledes.

Den femte fasen består av temasondering. Her skal saksbehandler introdusere alle nye tema, belyse sentrale tema uttømmende, belyse tema ved å åpne for fri fortelling og følge opp med åpne spørsmål. Videre må saksbehandler oppsummere sentrale tema og avslutte dem. Den siste fasen er avslutning. Intervjuet skal avsluttes og oppsummeres positivt. Det er viktig at asylsøker sitter igjen med en følelse av å ha blitt hørt og at han/hun har fått fortalt sin historie.

Det stilles høye krav til saksbehandleren under et asylintervju. Saksbehandleren skal forholde seg til to ulike personer, henholdsvis tolken og asylsøkeren. Saksbehandleren skal stille asylsøkeren i fokus, og samtidig skrive en rapport og ta asylrettslige hensyn. Målsetningen er at intervjumetoden skal støtte saksbehandleren slik at han oppfyller de høye kravene og forventningene som stilles under asylintervjuet. Innen denne metoden er det et ideal om at saksbehandleren skal ha

empati med asylsøkeren. Det vil si at saksbehandleren ikke skal forholde seg antipatisk eller sympatisk til asylsøkeren, men profesjonelt.

3. Teori

3.1 Innledning

I dette kapitlet vil jeg først gjøre rede for vesentlige temaer og begreper i Erving Goffman sin teori om samhandling. En sentral analyseenhet for Goffman var det sosiale møtet – den situasjon der mennesker samhandler med hverandre og forsøker å opprettholde en samhandlingsorden (Goffman 1992). Goffman sin forståelse av samhandlingsorden er fruktbar for å analysere interaksjonsprosessen som oppstår under et asylintervju. Det neste teoretiske perspektivet jeg vil gjøre rede for er hentet fra Max Weber og Michael Lipsky.

Møtet mellom asylsøker og saksbehandler finner sted innenfor en byråkratisk og organisatorisk kontekst. Det kan karakteriseres som et møte mellom en hjelpende saksbehandler og en hjelpesøkende asylsøker. Forholdet kan betegnes som asymmetrisk ved at saksbehandler er døråpner for noe asylsøker har behov for. Dette asymmetriske og skjeve maktforholdet mellom asylsøker og saksbehandler utgjør en del av kompleksiteten som oppstår under et asylintervju.

Rammene for asylintervjuet og samarbeidet mellom asylsøker og saksbehandler finner sted i en organisasjonskultur, der regler og rutiner står sentralt. Samhandlingen mellom asylsøker og saksbehandler kan forstås som et rollespill som understøttes av den organisatoriske kontekst. De organisatoriske rammer og maktens betydning i møtet mellom asylsøker og saksbehandler vil kort presenteres gjennom Weber sin fremstilling av det moderne byråkratiske forvaltningssystem. Jeg vil imidlertid legge hovedvekten på Lipsky sin teori om bakkebyråkratiet der blant annet klientgjørelse, kategorisering og makt er sentrale begreper.

3.2 Erving Goffman og interaksjonisme

Erving Goffman (1922-1982) betraktes i dag som en av de mest betydningsfulle sosiologer innenfor analyse av det moderne hverdagsliv og for analyse av selvets opprettholdelse i sosial interaksjon. Goffman utdannet seg ved University of Chicago. Dette universitetet var sentralt i sosiologien i det forrige århundre og termen Chicago-skolen oppstod som en samlebetegnelse for en bestemt sosiologisk

tenkning. Denne spesifikke retningen innebar amerikansk pragmatisme og symbolsk interaksjonisme, og Goffman knyttet nær kontakt med begge.

Den amerikanske pragmatismen ligger tett opptil den filosofiske pragmatismen, hvor filosofiske teorier om sosial handling stod sentralt. De fremste representantene innenfor den amerikanske pragmatismen var Charles Pierce, William James og Georg H. Mead. Nøkkelbegrep i den amerikanske pragmatismen er begreper om handling og kollektivitet (Andersen og Kaspersen 2005). Tenkning forstås pragmatisk som en del av en kollektiv handlingssammenheng. Ved å benytte seg av denne retningen søker man å begrepsliggjøre hverdagslivet ut fra handlingenes synsvinkel, og handlinger tolkes som både kommunikative og instrumentelle. Handlinger, vaner og tradisjon anses for å være integrerte verdier som er med på å forme hverdagslivet. Den amerikanske pragmatismen kritiserte intellektualiseringen i den filosofiske tradisjonen fra de greske tenkerne og frem til 1900-tallet. I stedet for overvurdering av det intellektuelle vektla den amerikanske pragmatismen handling og at mennesket eller aktøren gjennom språket kan forholde seg meningsfullt og refleksivt til sine omgivelser (Andersen og Kaspersen 2005).

Den symbolske interaksjonisme er nært beslektet med og er en viktig bakgrunn for den amerikanske pragmatisme. Symbolsk interaksjonisme og sosiologisk fenomenologi ble utviklet som reaksjon på Talcott Parsons teori om det dominante hegemoni innenfor sosiologi rundt 1950-tallet. Reaksjonen var rettet mot Parsons fokus på makrostrukturer og det overindividuelle. Et rådende prinsipp innenfor funksjonalismen er å tillegge sosiale strukturer, normer og institusjoner forklarende virkninger som gjelder for samfunnet som helhet. Et fokus som, ifølge mye av kritikken mot Parsons, etterlot aktøren som en nærmest mekanisk styrt brikke under de store strukturers tvang. Symbolsk interaksjonisme vektla aktøren som et kreativt, fritt og reflekterende menneske og at sosiologisk kunnskap om den sosiale orden kunne utvinnes fra mikrorelasjoner i konkrete situasjoner.

Goffmans referanse til den amerikanske pragmatismen kommer til uttrykk i det ovennevnte perspektivet. Det er likevel vanskelig å plassere Goffman innenfor en teoretisk tradisjon. I den sekundære litteraturen blir Goffman ofte plassert blant de symbolske interaksjonistene, selv om han aldri plasserte seg selv innenfor denne retningen (Cuff mfl. 2006).

3.2.1 Samhandlingsorden

Det teoretiske fokuset i denne oppgaven er rettet mot saksbehandlernes samhandling og interaksjon med asylsøkere under asylintervjuet. Jeg vil i det følgende gjøre rede for Goffman sitt begrep om samhandlingsorden. Dette begrepet er sentralt for å forstå samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker, og for å forstå det kulturelle møtet som et asylintervju kan karakteriseres som. Under asylintervjuet dannes det personlig ansikt-til-ansikt-kontakt mellom aktørene som er regulert og strukturert. Aktørene opptrer både verbalt og non-verbalt. Det er nettopp dette Goffman beskriver som samhandlingsorden:

”Social interaction can be identified narrowly as that which uniquely transpires in social situations, that is, environments in which two or more individuals are physically in one another’s response presence” (Goffman 1983:2)

I ansikt-til-ansikt-kontakten befinner to eller flere personer seg fysisk på samme sted. Aktørens nærvær til den andre andre er sosialt situert. Interaksjon tar form som en *”gjensidig innflytelse personer har på andres handlinger når de befinner seg i deres umiddelbare nærvær”* (Goffman 1992:22). Dette er et sentralt, gjennomgående og tilbakevendende tema i sosiologien til Goffman. I samhandlingen mellom aktører innenfor et bestemt fysisk område beveger de deltagende seg i ulike retninger som kan være intensjonelt og formelt motivert, som for eksempel i møte mellom lege-pasient (fokusert utveksling) eller tilfeldig og spontant, for eksempel forbipasserende på gaten (ufokusert utveksling) (Goffman 1983).

I en samhandlingssituasjon som innebærer ansikt-til-ansikt-kontakt med andre aktører handler aktøren ut fra det som kalles å *ta en linje*. Dette er et mønster av verbale og non-verbale handlinger som uttrykker hvordan aktøren opplever en situasjon og hvordan aktøren evaluerer seg selv og andre deltakere (Goffman 1967). Deltakere vil danne seg forventninger til hvordan aktøren responderer ut i fra den valgte linje og må derfor handle ut i fra deres forventninger. I følge Goffman kan en aktør bli *”shamefaced”* eller *”out of face”* dersom det oppstår handlinger eller ytringer som ikke passer inn i situasjonen. I slike situasjoner taper aktøren ansikt og

kan derfor føle seg skamfull og underlegen. Aktøren føler at selvet har blitt angrepet og emosjonelt utsatt. Manglende støtte og tilbakemelding fra deltakerne gjør at aktøren kommer i en situasjon der han føler seg frustrert og unyttig som en handlende aktør. Dermed er den *valgte linje* ikke lenger presentabel og det oppstår en fare i interaksjon med andre. Ved å benytte seg av visse ritualer for samhandling kan aktøren likevel videreføre den strukturelle orden for interaksjon, på tross av at det forekommer brudd. Aktøren er opptatt av å ikke skade seg selv og ønsker at de andre deltakerne i situasjonene skal oppfatte aktøren på en viss måte. Deltakernes respons og tilbakemelding er derfor sentral for hvordan aktøren fremstiller seg selv i en gitt situasjon.

Sosial interaksjon kan bli sett på som grunnleggende regler i et spill. Aktørers hverdagslige samhandling og interaksjon uttrykker en sosial orden. Denne orden kan ikke sammenfattes i ett rådende prinsipp, men må forstås ut fra de forskjellige måter ansikt-til-ansikt-samhandling kan foregå på. Oppsummert handler Goffmans interaksjonsorden om det sosiale møtet. En situasjon der aktører samhandler og gjennom samarbeid forsøker å opprettholde et felles oppmerksomhetsfokus og samhandlingsorden. Goffman anvendte ulike metaforer for å beskrive interaksjonsordenen som oppstår under samhandling. I en av de mest kjente modellene benyttet han et dramaturgisk perspektiv på aktørers samhandling og ansikt-til-ansikt-kontakt (Goffman 1992). I det neste avsnittet vil jeg fremlegge Goffmans dramaturgiske modell og teater som metafor for sosiale møter.

3.2.2 Den dramaturgiske modell

I "Vårt rollespill til daglig" (Goffman 1992) presenterer Goffman sin dramaturgiske modell der han bruker teateret som metafor for aktørers sosiale møter og interaksjon. Aktørers atferd blir analysert som om de var skuespillere i en teateroppsetning. De spiller roller og gjennom dramaturgiske praksiser påvirker de definisjonen av situasjonen.

Handlingen i en situasjon har innvirkning på de andre deltakerne. Aktører ønsker å skape et bestemt inntrykk av seg selv og sine omgivelser, og gjennom rollespill skapes og opprettholdes identiteter. Aktørene samarbeider om å fremføre en rolle overfor publikum. Aktører som samarbeider og som står i et sentralt forhold til

hverandre kan kalles et lag. Selvet er sosialt situert og er alltid tilbøyelig for forhandlinger med publikum.

Dette samarbeidet er med på å fremheve to sentrale elementer:

Det ene er at deltakerne på laget står i et gjensidig avhengighetsforhold til hverandre. Dette fordrer aktørene, og en aktørs upassende oppførsel vil kunne føre til at hele laget mister troverdighet i interaksjon med publikum.

Det andre elementet er at på bakgrunn av det sårbare avhengighetsforholdet vil det bare være i interaksjon med publikum at laget vil opprettholde en gitt definisjon av situasjonen (Goffman 1992).

På samme måte som den enkelte opptredende rolleinnhaver har laget en intensjon om å definere en situasjon gjennom valg og kontroll av uttrykk for deretter å bevege publikum i en fordelaktig retning. Aktøren er i en forhandlingsprosess som utspilles mellom skuespiller som presenterer et ansikt og publikum som reagerer på selvpresentasjonen. Publikum kan enten avvise eller anerkjenne skuespillerens selvpresentasjon. Selvet blir et produkt av disse utvekslings- og fortolkningsprosessene.

Goffman skiller de områdene som er sentrale for interaksjonen mellom to eller flere aktører. Det området der opptreden og interaksjonen fremføres blir betegnet som fasadeområde (frontstage). Dette området har store likheter med scenen ved et teater, der skuespillere opptrer foran et publikum. Dette er de fysiske områdene hvor interaksjon mellom skuespillere og publikum finner sted.

I denne oppgaven vil fasadeområdet være asylintervjuet, det er her interaksjonen mellom saksbehandler og asylsøker foregår. Det er nødvendig å være oppmerksom på at de fysiske rammene i fasadeområdet kan ha innvirkning på interaksjonen.

”Vi har tidligere vært inne på at når ens virksomhet foregår i andres nærvær, vil enkelte sider ved denne virksomheten fremheves, mens man undertrykker andre sider som kunne så tvil om det inntrykk man søker å gi. Det er klart at de forhold som fremheves, vil fremtre i det vi har kalt fasadeområdet, og det er like klart at det som undertrykkes, også må dukke opp et sted – i et ”bakside-område” eller ”bak kulissene”” (Goffman 1992:96).

Det området der skuespilleren kan innøve og evaluere fremførelsen kalles baksideområdet (backstage). Dette er en slags antitese til fasadeområdet. I følge Goffman er disse områdene gjensidig avhengig av hverandre. Skuespilleren faller ut av sin rolle på baksideområdet. Dette området er lukket for publikum.

"Et "bakside-område" eller "bak kulissene" kan defineres som et sted, i forhold til en bestemt opptreden, hvor det inntrykk man søker å gi med opptreden blir åpent motsagt, som en selvfølgelig ting" (Goffman: 1992:96).

Baksideområdet er et fristed for den opptredende aktøren eller det opptredende laget i sin helhet.

3.2.3 Regler

I essayet "The nature of deference and demeanor" (1967) forfekter Goffman at regler er et sentralt begrep for å forstå hvordan samhandling i en situasjon styres. Regler er retningslinjer for en eller flere måter en situasjon kan reguleres og for hvordan aktørenes handlinger holdes i et mønster og legger føringer for aktøren. Regler for hvordan en aktør handler i en situasjon kan være forpliktende, ved at reglene fungerer som tvang i forhold til hvordan aktøren skal handle i en situasjon. Reglene kan også fungere indirekte som forventninger. Dette gjelder for hvordan man som deltaker i en situasjon danner forventninger ovenfor de andre aktørenes handlinger. Ofte vil aktørens handling og forpliktelse til å følge regler i en situasjon stemme overens med deltakernes forventninger til aktørens handling og opptreden i situasjonen (Goffman 1967:49).

I samhandling kan reglene legge føringer på aktøren og dersom man kjenner reglene vil dette gjøre at aktøren kan fremstille seg selv på en ønskelig måte, og dermed bli oppfattet slik han ønsker. Regler er altså viktig redskap for å forstå hvordan man skal samhandle med en eller flere aktører og hvordan man som individ fremstiller seg selv og handler overfor andre. De fleste handlinger som er styrt av regler utføres ubevisst og aktøren handler uten å tenke over det. Regler for samhandling fungerer som

internaliserte ressurser som er nødvendig for at aktøren kan gjennomføre samhandling. En handling som faller under et regelsett er kilde for kommunikasjon. I denne kommunikasjonen blir aktørens selv bekreftet. Regelsettet bidrar til at både selvet som faller inn under den forpliktende regelen og selvet som faller inn under den forventede regelen blir bekreftet og dermed kommunisert.

Det kan skilles mellom symmetriske og asymmetriske regler. En symmetrisk regel eksisterer når hver aktør har de samme forventningene til hverandre. Normer, som at man ikke skal stjele fra andre uavhengig deres status og at hvert individ kan forvente å ikke bli stjålet fra, er typiske symmetriske regler. Asymmetriske regler resulterer i at det avhengig av aktør stilles forskjellige forventninger til atferd i interaksjonsprosessen. Goffman eksemplifiserer asymmetriske regel ved å vise til ubalansen som eksisterer mellom en lege og en sykepleier ved sykehus (Goffman 1967: 53).

Videre i essayet "The nature of deference and demeanor" skiller Goffman mellom substansielle og seremonielle regler.

Substansielle regler leder til handlinger som er viktige i seg selv, uavhengig av hva opprettholdelse eller brudd på regler uttrykker i forhold til aktørene sin presentasjon av sitt selv. Dette er regler som er integrert i lov, moral og etikk.

Seremonielle regler leder til handlinger som er uten betydning i seg selv, men er viktig for å opprettholde en situasjon og for å vise at interaksjonen man er i kan videreføres. Regler for atferd binder aktør og deltaker(e) sammen. Det viser hvordan aktøren opptrer og fremstiller seg selv og hvordan deltakere reagerer og svarer på aktørens fremstilling. Etikette er eksempel på seremonielle regler. Dette er regler som vil komme til syne under et asylintervju. For eksempel er reglene for å håndhilse på hverandre forskjellige fra ulike kulturer. Også hvem som skal gå først inn en dør er kulturbestemt.

Det finnes regler for en aktørs opptreden (demeanor). Dette referer til hvordan en aktør fremstiller seg selv og hvordan aktørens holdning og kroppslig fremtoning fremstilles. Aktøren har et ønske om å fremstille seg selv på en positiv måte. Seremoniell aktivitet består av to hoveddeler, henholdsvis aktelse / ettergivenhet (deference) og opptreden / atferd (demeanor). Begrepsparet "deference" og

“demeanor” er for Goffman nøkkelbegrep for forståelsen av hvordan individer handler og responderer i spesifikke situasjoner.

Som vi har sett tidligere er individenes handlinger påvirket av sett av regler. Reglene bidrar til at individet kan oppføre seg i henhold til gitte kulturelle normer eller til en bestemt gruppe eller rolle i samfunnet. Det nevnte begrepsparet står i et dualistisk forhold til hverandre. ”Demeanor” kan forstås som et individs atferd gjennom handling eller presentasjon. Dette er kvaliteter som tilhører aktøren, og holdninger og klær kan være eksempel på slike kvaliteter. Dette viser både ønskede og uønskede kvaliteter. Aktøren skaper et bilde av seg selv og ”deference”, som er en reaksjonær handling, vil fungerer som en aktiv tilbakemelding på aktørens atferd og oppførsel:

“By demeanor I shall refer to that element of the individual’s ceremonial behavior typically conveyed through deportment, dress, and bearing, which serves to express to those in his immediate presence that he is a person of certain desirable or undesirable qualities” (Goffman 1967:77).

“By deference I shall refer to that component of activity which functions as a symbolic means by which appreciation is regularly conveyed to a recipient of this recipient or of something of which this recipient is taken as a symbol, extension or agent” (Goffman 1967:56).

”Deference” og ”demeanor” er begge aktiviteter og de inngår i et dynamisk samspill av handling og reaksjon. Gjennom dette dynamiske samspillet formes identitet. Regler som styrer atferd binder aktører sammen, disse reglene binder også samfunnet sammen.

3.2.4 Roller

“Role, then is the basic unit of socialization. It is through roles that tasks in society are allocated and arrangements made to enforce their performance” (Goffman 1972:77)

For å kunne anvende rollebegrepet i denne oppgaven må det forstås i sammenheng med samhandling og ansikt-til-ansikt-kontakten som skapes mellom asylsøker og saksbehandler. Begrepet må spesifiseres og konkretiseres utover å kun gjelde sosialisering. Goffman hevder man kan "*adapt role concepts for use in close studies of moment-to-moment behavior*" (Goffman 1972:84).

Goffman setter flere begrensninger eller tilpasninger for rolle – begrepet og mener det gjelder for handlinger som oppstår innenfor allerede veletablerte og avgrensede sosiale arenaer. Deretter må det begrenses ytterligere til å også gjelde ansikt-til-ansikt-kontakt og det han kaller *situerte aktivitets systemer* (Goffman 1972: 84-85). Dette er aktiviteter som kan skilles fra aktiviteter som kun utføres av en person, enten alene eller i en presentasjon av andre. I slike situerte aktivitetssystemer vil handlingene være gjentakende og det utvikler seg *situerte roller* (Goffman 1972:85).

Disse situerte rollene skiller seg ut fra generelle roller ved at de er tilpasset ansikt-til-ansikt-kontakt og ved at rollemønsteret kan identifiseres som "*a concrete self-compensating system*" (Goffman 1972:85). Situerte roller er, i følge Goffman, aktiviteter som er synlig for andre og de uttrykker noe ved aktørene som er med i aktiviteten. En aktør kan bli svært tilknyttet til sin rolle. Dersom forventningene til rollen er store kan aktøren ha en forpliktelse overfor rollen. En aktørs verdsetting av en rolle vil avhenge av dens tilknytning til rollen og hvor ofte aktøren utfører rollen. Aktøren kan identifisere seg med aktiviteter som gjøres i rollen. Roller kan forstås ut i fra de fordringer som knyttes til en spesiell situasjon.

I denne oppgaven kan det stilles spørsmål om hva det forventes av en person som søker asyl i Norge? Og under asylintervjuet, hva forventes det at han gjør og ikke gjør? Samhandlingen mellom to eller flere aktører er viktig for å forstå hvordan rollene utformes. Aktører utvikler sine roller ulikt avhengig av hvilken situasjon og ramme som er bakenforliggende. Aktører har ulike individuelle verdier og preferanser, og rolleutøvelsen blir deretter. En aktørs utførelse av en rolle vil være med å forme dens identitet (Goffman 1972:88).

En saksbehandlers rolle må ses ut i fra interaksjon med asylsøker og tolk og i forhold til den institusjonelle rammen som danner bakgrunn for asylintervjuet. Rollen som

saksbehandler utfylles gjennom interaksjon. Under et asylintervju vil asylsøker handle i forhold til saksbehandler, som handler i forhold til asylsøker, som igjen handler i forhold til saksbehandler og så videre. Denne handlingen finner sted innenfor institusjonelle rammer. Rollebegrepet må i sin normative betydning skilles fra rolle utførelse (role performance), som knytter seg en aktørs konkrete og individuelle rolleutførelse. Individuelle og personlige egenskaper vil ha betydning for hvordan rollen utføres og hvordan andre deltakere vurderer denne rollen.

I første del av dette kapittelet har jeg redegjort for noen av Goffman sine begreper som jeg mener er relevant i analysen av asylintervjuet.

Asylintervjuet kan karakteriseres som et organiser kulturelt møte hvor ulike deltakere samhandler: asylsøker, saksbehandler og tolk. I dette intervjuet stilles det krav til samtals organisering og orden. Ved hjelp av Goffman sitt begrep om samhandlingsorden har jeg forsøkt å få frem hva som skjer når saksbehandler og asylsøker samhandler. I dette sosiale møtet opprettholdes en samhandlingsorden der aktører samarbeider med hverandre og forsøker å danne et felles oppmerksomhetsfokus. Fokuset er rettet mot ansikt-til-ansikt-samhandling der to eller flere aktører befinner seg fysisk i nærhet til hverandre.

Sentralt i dette møtet er, i følge Goffman, å fastholde en definisjon av situasjonen. Goffman fremlegger et dramaturgisk perspektiv på aktørers ansikt-til-ansikt-samhandling. Han skiller mellom det som skjer på scenen, fasadeområdet og det som skjer bak scenen, baksideområdet. Goffman sin dramaturgiske modell vil være fruktbar i analysen av intervjuene.

Asylintervjuet kan forstås som et teater eller skuespill der de ulike deltakerne spiller ulike roller. Fasadeområdet er det stedet der opptreden fremføres. Fasadeområdet har store likheter til selve scenen ved et teater der skuespillerne opptrer på en scene foran et publikum. Asylintervjuet vil utgjøre viktige fasadeområder i analysen av problemstillingene.

Under asylintervjuet stilles det krav til aktørenes organisering og samhandlingsorden. Saksbehandlerens oppgaver og samhandling med asylsøkere må forstås på bakgrunn av de organiserte rammene som utgjør asylintervjuet. Rammer definerer situasjoner og stiller forventninger til aktørenes opptreden. De er med på å danne en forståelse

av samhandlingssituasjonen og legger føring for samhandlingen. Ved hjelp av Goffmanns rammebegrep forsøker jeg å danne en forståelse av hvordan saksbehandleren forholder seg til asylsøker og tolk og hvordan rammer kan være bestemmende for hvordan de opplever sin rolle som saksbehandler. Videre er begrepene om roller og regler sentrale for hvordan asylintervjuet utformes og for de ulike aktørenes samhandling. Dette utgjør en sentral del av min analyse. Goffmanns rollebegrep er sentral i forståelsen av hvordan saksbehandler forholder seg til sine situerte roller og hvordan de forholder seg til og formidler disse under asylintervjuet. Slik jeg tolker Goffmanns begrep om *rammer* kan det forstås som en definisjon av situasjonen. Rammer organiserer samhandlingen mellom aktører og stiller forventninger til de ulike deltakerne.

Videre i dette kapittelet vil jeg kort fremlegge hva som kjennetegner Max Webers beskrivelse av det moderne byråkratiske forvaltningssystem. Dette er relevant for å forstå den byråkratiske og organisatoriske rammen som er til stede under et asylintervju og som preger samhandlingen mellom de ulike deltakerne. Avslutningsvis vil jeg beskrive Michael Lipskys teori om ”bakkebyråkratiet”. Lipsky analyserer de strukturelle vilkår og strategier som bakkebyråkraten arbeider innenfor. Dette utgjør en viktig ramme for bakkebyråkraten og deres arbeid med klienter. Dette er også relevant for saksbehandlerne under asylintervjuet der en rekke institusjonelle aspekter gjør seg gjeldende. Dette er synlig blant annet i saksbehandlerens opplevelse av rollekonflikt og i deres klientgjørelse av asylsøkeren.

3.3 Det moderne byråkratiet

Det moderne byråkratiet kan, i følge Weber, fremstilles ved hjelp av seks kjennetegn. Det første kjennetegnet er et prinsipp om faste kompetanseområder for utøvelse av myndighet. Det andre kjennetegnet er at byråkratiet er hierarkisk oppbygd. Byråkratiet i sin idealtypiske form er monokratisk oppbygd, som innebærer at byråkratiet består av flere nivå, og at de høyere nivåene har fullmakt til å overta arbeidsoppgaver og beslutninger som tilhører lavere nivå. Weber sitt tredje kjennetegn på et idealtypisk byråkrati omhandler den moderne måten å skjøtte embetet på, som nøytral, upersonlig og bruk av saksdokumenter. I følge Weber hører ikke personlig skjønn hjemme i avgjørelsesprosessen innenfor et byråkrati. Et fjerde

kjennetegn ved byråkratiet er at embetsvirksomheten krever en inngående teoretisk skolering. Det moderne byråkratiet stiller også krav om embetsinnehaverens fulle arbeidskraft. Dette er Webers femte kjennetegn. Det sjette kjennetegnet på det moderne byråkratiet er at embetsutøverne utøver sine stillinger etter generelle regler som er mer eller mindre faste og uttømmende (Weber 2005).

3.3.1 Byråkrati og rasjonalitet

Max Weber hadde en kritisk holdning til det moderne byråkrati og byråkratiseringen av det moderne samfunnet. Weber fremholder at byråkratiseringen av det moderne samfunnet har påvirkningskraft på alle samfunns områder og medfører at samfunnet gradvis går i retning av å bli mer mekanisk. Denne utviklingen hindrer, i følge Weber, det kulturelle menneskets muligheter for individuell handlingsfrihet. Byråkratiseringen av moderne samfunnet må sees i sammenheng med at samfunnets områder i større grad blir preget av instrumentell rasjonalitet (Fivelsdal 2005). Webers karakteristikker av det moderne byråkratiet fremhever det profesjonelle, rutinemessige og rasjonelle i det moderne samfunnet.

What is distinctive about modern, large-scale, "rational" capitalism – in contrast to earlier partial forms – is that it is methodical and predictable, reducing all areas of production and distribution as much as possible to a routine. This is also Weber's criterion for calling bureaucracy the most "rational" form of organization (Collins 1986: 22-23).

3.3.2 Tekniske fordeler ved byråkratiet.

Byråkratiets karakteristikker og den rasjonaliteten som følger med byråkratiet medfører at den byråkratiske organisasjon har utviklet seg til å være teknisk overlegen tidligere former for forvaltning. Kalkulerbare regler og rutiner er for Weber et viktig element hos det moderne byråkratiet (Sica 2000). At reglene og rutinene er kalkulerbare medfører at både embetsmannen kan skjytte sine oppgaver på en upersonlig og saklig måte, samtidig som klienten i stor grad kan stille forventninger til saksbehandlingen.

”Men fremfor alt gir byråkratiseringen størst mulighet for å gjennomføre arbeidsdelingens prinsipp i administrasjonen ut fra rent faglige hensyn, idet arbeidet fordeles på funksjonærer som er spesialister og stadig øker sin faglige dyktighet gjennom kontinuerlig praksis. At oppgavene skjøttes på en «saklig» måte, betyr i dette tilfelle i første rekke at de skjøttes «uten persons anseelse» i henhold til forut beregnelige regler (Weber 2005:127).

Å utføre oppgavene saklig blir i denne ideelle betydningen å utføre den objektivt. Forutberegnelighet er i følge Weber særlig viktig for utviklingen av det moderne byråkratiet, og denne kalkulerbare rasjonaliteten eliminerer personlige følelser og uberegnelige elementer ut av den byråkratiske embetsutøvelsen. Det rasjonelle står således i et motsetningfullt forhold til hellige tradisjoner, som preget de førmoderne samfunn (Weber 2005). Weber utviklet den idealtypiske beskrivelsen av byråkratiet i sin samtid som fremstår som svært annerledes enn den virkeligheten UDI befinner seg i.

UDI opererer i en global og svært skiftende samtid. Denne samtiden krever at dagens byråkrati er fleksibelt og det er behov for skjønn. For Asylavdelingen i UDI er dette hverdag, da sikkerhetssituasjon i de ulike landene som asylsøkerne opprinnelig kommer fra, lovverk og praksis stadig er i endring. Denne hverdagen, med krav og behov for fleksibilitet og skjønn utfordrer idealene om kalkulerbar forutberegnelighet og objektivitet. Dette betyr ikke at asylavdelingen i UDI ikke bør etterstrebe de rasjonelle og objektive idealene, men at idealene blir utfordret.

3.4 Michael Lipsky

”Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work are called street – level – bureaucrats in this study” (Lipsky 1980:3)

Michael Lipsky (1980) presenterer i sin studie *Street-Level Bureaucracy* begrepet om bakkebyråkratiet. Dette begrepet ble utviklet på bakgrunn av observasjoner i offentlig sektor og offentlig forvaltningssystem. Bakkebyråkrater er betegnelser på personer som er ansatt innenfor dette offentlige systemet. De har i sitt arbeid direkte

kontakt med sine klienter og har mulighet for å ta skjønnsmessige vurderinger. Offentlig sektor og forvaltningssystem som har en stor grad av bakkebyråkrater ansatt betegnes som bakkebyråkratier. Saksbehandlerne i UDI kan karakteriseres som bakkebyråkrater i tråd med Lipskys beskrivelser.

I følge Lipsky skal bakkebyråkratene ha en upartisk og nøytral rolle i sitt arbeid som velferdsprodusenter og i samhandling med sine klienter. Deres arbeid er kjennetegnet av en høy grad av skjønnsutøvelse og relativ autonomi i kraft av å ha direkte kontakt med klientene. Saksbehandlerne i UDI kan forstås i tråd med Lipsky sin betegnelse og definisjon av bakkebyråkrat. I sin rolle som intervjuer har saksbehandlerne direkte kontakt med asylsøker. Dette står i kontrast til rollen som vedtaksfatter der de kun sitter med asylsøker som et DUF-nummer¹² og en rapport. Saksbehandlerne har også en grad av skjønnsutøvelse i sitt arbeid med asylsøkere. Den personlige makten mellom bakkebyråkrat og klient kan aldri, i følge Lipsky, fullstendig kontrolleres eller reguleres. En konsekvens av dette er at bakkebyråkratene får mye større makt enn hva den formelle plasseringen i en offentlig sektor tilsier.

Den offentlige forvaltning forstås ut fra bakkebyråkratenes handlinger, gjennom deres arbeid og tilpasninger. Det er bakkebyråkratene som representerer forvaltningen og klientene oppfatter bakkebyråkratene som forvaltningen. Utfordringer ved å kontrollere bakkebyråkrats arbeid henger sammen med arbeidsformens karakter; det kan være vanskelig å kontrollere eller overvåke bakkebyråkrats direkte kontakt med klienter. De har både tilgang til klientenes historie og de har kunnskap om hvilke organisatoriske muligheter som er tilgjengelige for å møte klientens behov.

3.4.1 Klientgjørelse

Et grunnleggende trekk ved bakkebyråkratiet er, i følge Lipsky, å transformere eller kategorisere aktører til klienter og tilegne dem en klientstatus:

¹² DUF = Datasystemet for utlendings – og flyktningssaker er et registreringsverktøy og saksbehandlerverktøy for hele utlendingsforvaltningen. Når en person søker asyl i Norge vil han eller hun få en egen asylsak og blir registrert med et eget DUF-nummer (<http://www.udi.no/Oversiktsider/Ordliste/>).

"People who come to street – level bureaucracies as unique individuals with different life experience, personalities, and current circumstances. In their encounters with bureaucracies they are transformed into clients (...)" (Lipsky 1980: 59).

Klienter kan karakteriseres som "brukere" i bakkebyråkratiet. Dette er unike individ med ulik livserfaring og personlighet. Den enkelte aktør må tilpasses og læres opp til å bli klienter i den byråkratiske organisasjon. Denne opplæringen er nødvendig for bakkebyråkratenes kontroll og håndtering av klientene (Lipsky 1980). En slik kategoriseringsprosess som Lipsky beskriver er også synlig under asylintervjuet og jeg vil komme tilbake til dette i analysekapittelet.

Saksbehandleren behandler asylsøkeren ut fra standardiserte definisjoner og asylsøkeren oppfatter seg selv ut fra disse definisjonene. Saksbehandlerne vil i sitt arbeid med asylsøkerne kategorisere aktørene innenfor institusjonelle mønstre og interne standarder. Bakkebyråkratenes fordeling av offentlige goder og sanksjonering på bakgrunn av skjønn og interne regler gjør at aktører blir kategorisert til klienter eller brukere. Denne kategoriseringsprosessen har påvirkning og konsekvenser for andre menneskers liv:

"...street – level bureaucrats make decisions about people that affect their life chances. To designate or treat someone as a welfare recipient, a juvenile delinquent, or a high achiever affects the relationships of others to that person and also affect the person's self – evaluation" (Lipsky 1980:9).

Samhandlingen mellom byråkrat og klient er en identitetsskapende prosess og det skjer en sosial kategorisering i denne samhandlingen. Kategorisering kan forstås som en diagnostisering og et ledd i forvaltningens arbeid. De sosiale kategorier som produseres i en sosial samhandling har betydning for hvordan aktører opplever seg selv og sine muligheter. Alle aktører har ulike utgangspunkt og vil stå ulikt i forhandlinger om deres sosiale konstruksjoner. Som asylsøker vil man i stor grad være avhengig av de institusjonelle identiteter og kategorier som UDI og saksbehandler tilbyr dem og ofte har asylsøkeren ikke noe annet alternativ. Saksbehandlerne i UDI standardiserer asylsøkerens sosiale posisjon, deres historie og

anførsler. I asylprosessen går personen fra å være individ til asylsøker, han eller hun får et DUF-nummer og en asylsak i en velferdsinstitusjon. Det er UDI sin oppgave å bedømme hvilke asylanførsler og hvilken historie som er relevant. Individet tilpasses UDIs kategorier, regler og rutiner.

3.4.2 Kontroll og kategorisering

I følge Lipsky (1980) er det fire dimensjoner som er sentrale i bakkebyråkratenes utøvelse av kontroll og kategorisering av klienter.

Det første handler om fordeling av offentlige goder og sanksjoner. Det andre omfatter strukturene som styrer interaksjonen mellom byråkrat og klient. Bakkebyråkratene utvikler rutiner som skal forberede aktørene til en klientstatus. Det skjer en standardisering av klienter ved at de tilpasses den enkelte forvaltnings ressurser, rutiner og regler.

Den tredje dimensjonen omhandler bakkebyråkratenes opplæring av klient rollen. For at bakkebyråkraten skal få utført sitt arbeid er det nødvendig at partene samarbeider. Bakkebyråkrater må lære sine klienter å utføre klientroller og hva som forventes i disse rollene. Dette kan knyttes til asylintervjuet der saksbehandler legger premisser for hvordan asylintervjuet skal utføres. Saksbehandler forteller asylsøker hva som er de ulike deltakernes roller og hvilke forventninger som knyttes til asylsøkerrollen. I følge Lipsky er begrepet om ettergivenhet sentralt i en slik opplæringsprosess (Lipsky 1980). Dette er et tema som skal etterstrebes i bakkebyråkrats opplæringsprosess av klienten. De skal også lære dem hva som skjer dersom denne ettergivenheten ikke blir fulgt. Videre skal de formidle hvilke forventninger byråkratiet stiller til klienten. Dette kan være komplisert fordi klienten på en side blir lært at de er borgere av et velferdssystem der alle har like rettigheter til velferdsgoder. På den annen side er det offentlige karakterisert som ineffektivt ved at velferdssystemet ikke møter forventningene til brukerne.

Den fjerde dimensjonen som gjelder en byråkrats kontroll over sin klient omhandler psykologiske fordeler eller sanksjoner som resultat av klientens involvering i byråkratiet (Lipsky 1980).

Det er to aspekter som gjør seg gjeldende innenfor denne psykologiske dimensjonen. For det første belønning og straff i forbindelse med klientens deltakelse i byråkratiet. For det andre gjelder det innblanding i et større samfunn og aktørens tildelte klientstatus. Når en aktør i samhandling har mer status og makt i forhold til den annen part, vil signaler uttrykt fra denne personen være rådende eller mektig. En aktørs opplevelse og forestilling av seg selv vil i stor grad avhenge av andre aktørers forventninger og respons til denne personen. Derfor vil samhandlingen med bakkebyråkrat inneholde et psykologisk så vel som et materialistisk aspekt (Lipsky 1980).

3.4.3 Maktrelasjon

Det er ingen tvil, i følge Lipsky, at det foreligger en maktrelasjon i forholdet mellom bakkebyråkrat og klient. Dette gjør at relasjonen mellom bakkebyråkrat og klient kan karakteriseres som asymmetrisk. Det skjer en sosialisering der klientene skal tilpasses riktige roller og forventninger. En slik sosialisering skjer blant annet ved at bakkebyråkrater tilstreber forståelse for sitt arbeid. For eksempel skriver Lipsky om uttalelser fra bakkebyråkraterne som: "I'm just doing my job" eller "I'm following orders" (Lipsky 1980:64). Her involverer bakkebyråkraten sine klienter i sitt arbeid og forsøker å få sympati for deres posisjon og distansere seg til sitt kontrollerende arbeid og sin maktposisjon. Dette kan oppfattes som et dilemma for bakkebyråkraten ved at han eller hun er underlagt byråkratiske rammer innenfor den offentlige forvaltning samtidig som de skal behandle sine klienter som individuelle individ der alle har en personlig og unik historie (Järvinen og Mik – Meyer 2004).

Den konflikten eller dilemmaet som her blir presentert er også svært sentralt for saksbehandlerne i denne oppgaven. De beskriver en opplevelse av rollekonflikt der de både skal være kontrollør og hjelper. Jeg kommer tilbake til dette i analysekapittelet.

3.4.4 Sosial hybrid

I følge Lipsky kan arbeidet til bakkebyråkraten være konfliktfylt ved at han eller hun må forholde seg til motstridende mål og krav. På den ene siden skal bakkebyråkraten

følge den offentlige organisasjonens regler og rutiner, og fatte beslutninger i overensstemmelse på organisasjonens vegne. På den andre siden skal bakkebyråkraten veilede og hjelpe sin klient. Det oppstår en menneskelig relasjon i forholdet mellom byråkrat og klient. Denne konfliktfylte motsetningen betegner Göran Ahrne (1990) som en sosial hybrid. På den ene siden er forholdet mellom byråkrat og klient et forhold mellom to mennesker, en menneskelig relasjon. På den andre siden er det et forhold mellom institusjonelt byråkrati og klient.

Byråkraten må forholde seg til individer som hver har sin individuelle historie. Den menneskelige relasjonen som oppstår i møte mellom byråkrat og klient kan ses på som en motsats til Webers fremstilling av det idealtypiske byråkrati. Distanse, nøytralitet og upartiskhet er sentrale kjennetegn i Weber sin beskrivelse av det byråkratiske forvaltningssystem. Politikken blir synlig i bakkebyråkratens utforming av sitt arbeid og praksiser. I følge Lipsky bidrar bakkebyråkratene til å utforme en offentlig politikk:

” ...the decisions of street – level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressure, effectively become the public policies they carry out. I argue that public policy is not best understood as made in legislatures or top – floor suites of high – ranking administrators, because in important ways it is actually made in the crowded offices and daily encounters of street – level workers.”
(Lipsky 1980:xii).

Det er altså i det daglige møte og i samhandling mellom bakkebyråkrat og klient at offentlig politikk skapes, og ikke primært hos ledere. Politikken blir presentert av byråkratene. Asylintervjuet er asylsøkerens møte med forvaltningen. De opplever forvaltningen direkte gjennom dette møtet og det er i asylintervjuet politikken utformes. Asylintervjuet gjennomføres på bakgrunn av regler, rutiner og retningslinjer som er utarbeidet på et høyere nivå i UDI. Lipsky presenterer altså et perspektiv der han mener den offentlige politikk skapes i bakkebyråkratenes arbeid. Bakkebyråkratene har stor handlingsfrihet og det er deres handlinger som bestemmer den offentlige politikken utforming.

3.4.5 Tvetydige mål

Det er i følge Lipsky uoverensstemmelse og spenning mellom bakkebyråkratens mål og organisatoriske mål. Bakkebyråkratens arbeid omfatter tvetydige mål som stadig er i endring.

For det første kan bakkebyråkratens arbeid med klienten komme i konflikt med den sosiale organisasjonens rolle.

For det andre kan det oppstå tvetydighet i spenningen mellom klientorienterte mål og organisatoriske mål. Et dilemma for bakkebyråkraterne er hvordan de skal håndtere og tilpasse det enkelte individs individuelle behov opp mot organisatoriske mål der fokuset på høy produksjon og effektivitet står sentralt. Dette er, i følge Lipsky, et klassisk eksempel på målforskyvning, der bakkebyråkratens individuelle klienthåndtering er underordnet et behov om masseproduksjon. Typiske konflikter det her dreier seg om er individuell klientbehandling som blir satt opp mot rutinearbeid, effektivitet og produksjon.

Bakkebyråkrater er i stor grad befattet med begrensende ressurser. Denne begrensningen kan, i følge Lipsky, forstås som en spenning innen bakkebyråkratiet der de ansatte må håndtere uforenlige mål – på den ene siden skal de imøtekomme klientens behov og ønsker og på den annen side skal de forholde seg til organisasjonens målsettinger om effektivitet og høy arbeidsmengde. Denne konflikten som Lipsky presenterer er også til stede for saksbehandlerne i UDI. De opplever motstridende roller i sitt arbeid der de både skal ta hensyn til UDIs kontrollfunksjon og de asylpolitiske føringer og regler. Samtidig skal de møte asylsøker personlig for å avgjøre om de har rett til asyl eller ikke. Dette møtet skal være preget av en trygg atmosfære der saksbehandler skal få frem asylgrunnlaget på en medmenneskelig og profesjonell måte. I dette møtet må de også vurdere historiens troverdighet og om anførsler for et asylgrunnlag er reelt.

For det tredje vil målkonflikt og usikkerhet knyttet til motsatte og uforenlige forventninger prege bakkebyråkratens rolle (Lipsky 1980). Bakkebyråkratens rolleforventning kan føre til målkonflikt på ulike måter (Lipsky 1980). En forklaring kan være at i den grad offentlige forventninger påvirker bakkebyråkratenes rolle vil det ofte være uenighet om hva bakkebyråkraterne primært bør gjøre. Jo mer heterogene et samfunns meninger er desto sterkere vil bakkebyråkratens opplevelse

av rollekonflikt være. En annen forklaring knytter seg til klienten sin rolle. I følge Lipsky er ikke klientene en referansegruppe for bakkebyråkratenes rolle og rolle utførelse. Det er primært ikke klientene som definerer bakkebyråkratenes rolle og rolleforventning. Forventninger til bakkebyråkratens rolle relateres i større grad til kollegaer, arbeidsmiljø og forventninger. Bakkebyråkratens usikkerhet til sin rolle har påvirkning både for den individuelle handling så vel som organisatorisk styring (Lipsky 1980).

Jeg har i dette kapittelet gjort rede for noen ulike teoretiske tilnærminger som jeg mener er relevant for analysen av det innsamlede datamaterialet. Asylintervjuet er en organisert samtale mellom asylsøker, saksbehandler og tolk. Sosial samhandling består, i følge Goffman, av en ansikt-til-ansikt-kontakt der to eller flere aktører befinner seg fysisk i hverandres nærvær. Det sosiale møtet er en sentral del av Goffmans sine analyser. Det sosiale møtet kan karakteriseres som en situasjon der aktører samarbeider med hverandre for å opprettholde et felles oppmerksomhetsfokus. I dette samarbeidet opprettholdes en samhandlingsorden, der deltakerne forsøker å fastholde en definisjon av situasjonen. Ved hjelp av Goffmans metafor om den dramaturgiske modell og begrepene regler og roller ønsker jeg å få frem hva som skjer i samhandlingen under asylintervjuet.

Asylintervjuet er et sentralt møte innenfor en byråkratisk kontekst. Ved å anvende Max Weber sin fremstilling av det moderne byråkratiet har jeg forsøkt å vise det byråkratiske aspektet som spiller inn under saksbehandlers samhandling med asylsøker. Weber vektlegger profesjonalitet, rutiner og rasjonalitet i beskrivelsen av byråkratiet. Dette er sentrale bakenforliggende faktorer som påvirker asylintervjuets utforming. Den byråkratiske kontekst danner rammen for utførelse av roller. Deltakerne i et asylintervju samhandler og samarbeider innenfor en felles institusjonell arena. Imidlertid vil deres utgangspunkt, mål og strategier skille seg systematisk fra hverandre.

Ved hjelp av Lipskys beskrivelse av bakkebyråkratiet har jeg forsøkt å skape en større forståelse av saksbehandlerne og deres arbeidshverdag. Lipsky legger vekt på strukturelle vilkår i bakkebyråkratenes arbeid der deres strategier og mål utgjør en del av den byråkratiske ramme. I følge Lipsky benytter bakkebyråkratenes seg av kategoriseringer som forhandles i sosial samhandling. Dette er en identitetsskapende

prosess der aktører tilpasses til å bli klienter eller ”brukere” i en byråkratisk organisasjon. Bakkebyråkratenes beslutninger er basert på skjønn og vil ofte ha avgjørende konsekvenser for klientene. Lipsky presenterer en sentral konflikt hos bakkebyråkratene. Det oppstår konflikt mellom deres arbeid med klienten og den byråkratiske organisasjons mål og rolle. Dette er også, som nevnt tidligere, svært sentralt for saksbehandlerne i UDI ved at de står i konflikt i rollen som kontrollør og hjelper.

4. Metode

I dette kapittelet vil jeg redegjøre for den kvalitative metoden jeg har brukt i oppgaven. Jeg vil redegjøre for hva som karakteriserer det kvalitative forskningintervju og hvorfor det er relevant for min oppgave. Jeg vil presentere mine utvalg, refleksjoner og erfaringer før, under og etter intervjusituasjonen. Videre vil jeg gjøre rede for begrepene troverdighet, bekreftbarhet og generaliserbarhet, og diskutere hvorfor disse begrepene er viktige i sammenheng med oppgaven. Jeg vil også diskutere nødvendigheten av etiske hensyn i kvalitative studier. Avslutningsvis vil jeg kort presentere analysemetoden som benyttes i oppgaven.

4.1 Valg av metode

I denne oppgaven har jeg foretatt ti kvalitative forskningsintervju for å besvare oppgavens problemstilling. Oppgavens fokus er rettet mot saksbehandlerne i UDI og deres samhandling med asylsøkere under asylintervjuet. Jeg ønsker å se på hvilken betydning UDIs kontrollfunksjon har for denne samhandlingen. Et mål for oppgaven er å analysere og gjengi saksbehandlerne fortellinger på en nyansert måte. Kvalitativ metode gir en helhetlig forståelse av saksbehandlerne opplevelser og deres samhandling med asylsøkere under asylintervjuet. Formålet er å forstå noen av prosessene og formene for samhandling som oppstår mellom asylsøker og saksbehandler.

Å innta en kvalitativ tilnærming innebærer å få en forståelse av sosiale fenomener, slik de oppleves av de personene som forskeren studerer (Thagaard 2006). Det dreier seg om å få innblikk i informantens subjektive virkelighetsoppfatning. Gjennom dette kan man, ved hjelp av kvalitative metoder, gjengi en nyansert karakteristikk av et fenomen (Kvale 1999). En styrke ved kvalitative metoder er dens evne til å fange opp informantens virkelighetsoppfatninger, og dens evne til å få innblikk i personlige erfaringer. En fordel ved at jeg har valgt kvalitativ forskning som metode er at den gir meg mulighet til å få utdypende innsikt i hvordan saksbehandlerne samhandler med asylsøkere. En annen fordel ved å anvende kvalitativt forskningsintervju er dens tydelige preg av fleksibilitet og spontanitet. Dette vises på flere områder. Intervjuet

er ofte preget av åpenhet og man kan trekke inn temaer underveis i intervjuet og spørsmålene kan tilpasses. En ustrukturert tilnærming åpner opp for at man som intervjuer kan følge informantens fortelling og opplevelse og utdype tema underveis (Thagaard 2006).

4.1.1 Det kvalitative forskningsintervju

Det kvalitative forskningsintervjuet defineres i følge Steinar Kvale som: *”et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene”* (Kvale 1999:21). Intensjonen med min oppgave var nettopp å innhente saksbehandlerne i UDI sine egne fortellinger og beskrivelser av samhandling med asylsøkere, for deretter å kunne fortolke opplevelsene rundt dette fenomenet. I arbeidet for å nå en besvarelse av problemstillingen har jeg foretatt ti kvalitative forskningsintervjuer og et ”ekspertintervju”.

Mitt ønske er å se hvordan saksbehandler samhandler med asylsøker og hvordan kontrollfunksjoner har betydning for denne samhandlingen. Samtidig ønsker jeg å se på det kulturelle aspektet ved asylintervjuet. Asylsøkeren som kommer representerer ingen homogen gruppe og det vil være interessant å se hvordan saksbehandler opplever den kulturelle utfordringen som oppstår under asylintervjuet. Jeg har forsøkt å fange opp informantenes opplevelser i en samfunnsmessig kontekst. Møtet mellom asylsøker og saksbehandler finner sted innenfor byråkratiske rammer. UDI er en organisasjon som forvalter regjeringens innvandrings- og flyktningpolitikk. Jeg ønsker å se hvordan samhandlingssituasjoner og saksbehandlerens rolle utformes innenfor en slik byråkratisk kontekst. Mine intervjuer har en delvis strukturert tilnærming. Jeg har inndelt intervjuguiden etter tema jeg mente var viktige og kommet med forslag til sentrale spørsmål.

I følge Kvale (1999) kan det kvalitative forskningsintervju være preget av asymmetri. Intervjueren har makt ved at han har styring og kontroll på samtalen. Informanten deltar frivillig og lar seg styre av intervjueren. Samtidig har informanten likevel makt ved at han selv kan kontrollere hvor mye informasjon han ønsker å dele med intervjueren. Slik jeg vurderer det var intervjuene av saksbehandlere i UDI i svært liten grad preget av en slik asymmetri. Jeg hadde makt i form av at jeg styrte

samtalen og i nokså stor grad bestemte hva vi skulle snakke om. Formen på intervjuet var preget av ensidig spørsmålsformulering. Alle mine informanter hadde avlagt en masteroppgave innen samfunnsvitenskap eller juridiske fag, og hadde selv god kjennskap til det å gjøre kvalitative forskningsintervju. Jeg fikk en forståelse av at informantene i en stor grad visste hva de hadde takket ja til, og var forberedt på hvordan et kvalitativt forskningsintervju foregår. Jeg opplevde også at de hadde gode evner til å reflektere om sitt arbeid som intervjuer. At informantene selv arbeider med kvalitativ intervjumetode kan ha påvirket deres opplevelse av intervjusituasjonen. Deres personlige erfaringer som intervjuere kan ha påvirket deres innstilling overfor meg og gitt dem sympati for min rolle som intervjuer. Intervjuene var preget av et samarbeid, mer enn et asymmetrisk maktforhold. Dette samarbeidet var preget av at vi dannet en felles forståelse over de temaene som var sentrale under intervjuet. Jeg ønsket å komme frem til en forståelse som var felles for dem alle og samtidig vise det særegne og individuelle ved hver enkelt informant. Hensikten med kvalitativ metode er ikke å inneente generaliserbar kunnskap.

Mitt ønske er å vise hvordan asylintervjuet oppleves av noen få og ut fra dette legge bakgrunn for en eventuell mer omfangsrik beskrivelse og rettleiding av hvordan UDIs samfunnsoppgave som kontrollør preger asylintervjuene.

4.1.2 Intervjuguide

Min intervjuguide var stort sett lik for alle ti intervjuene. Jeg brukte færre spørsmål og endret noen formuleringer under ”ekspertintervjuet”.

Intervjuguiden var oppdelt i tema som hver hadde underliggende spørsmål. Del I omhandlet tema som saksbehandlingserfaring, arbeidshverdag, tilbakemelding og opplæring. Del II omhandlet den faseinndelte intervjumetoden, intervjuteknikk og idealet om empati. Asylintervjuet som et kulturelt møte, rolle og holdning var tema i del III.

Jeg brukte intervjuguiden som et verktøy for å få en struktur på intervjuene. Selv om jeg ikke fulgte intervjuguiden slavisk og valgte litt andre veier og formuleringer, var den støttende og hjalp meg til å huske de temaene som var sentrale for å belyse min problemstilling. På denne måten kunne informantene gi utdypende svar på allerede

fastlagte tema. Jeg opplevde å tilegne meg ny kunnskap og refleksjon under hvert intervju som jeg tok med meg videre til senere intervjuer. Før jeg startet på intervjuene hadde jeg et pilotintervju. Dette var viktig for å se hvordan temaene og spørsmålene fungerte. Jeg opplevde dette intervjuet som godt og informativt, og har derfor brukt dette datamaterialet i analysen. Jeg ønsket at intervjuene skulle ha preg av en dagligdags og naturlig samtale som igjen ville gi meg levende og spontane svar fra informantene. Jeg har endret min hovedproblemstilling for oppgaven flere ganger i løpet av denne arbeidsprosessen.

4.2 Tilgang og utvalg

4.2.1 Tilgang til informanter

Siden jeg selv var ansatt i UDI da utvalgsprosessen og intervjuene foregikk hadde jeg ganske stor bestemmelsesrett og avgjørelse på hvor mange og hvem jeg intervjuet.

Før jeg gikk i gang med oppgaven sendte jeg en forespørsel til Christian Aar, som er personvernkoordinator i UDI, om å få lov til å intervju saksbehandlere i Asylavdelingen. Jeg fikk godkjent dette med visse forutsetninger: De jeg intervjuet måtte ikke oppfordres til eller av eget tiltak snakke om konkrete enkeltsaker på en slik måte at det er mulig å spore hvilke saker eller personer dette gjaldt. Jeg kunne heller ikke bistitte intervju med asylsøker eller på annen måte få innsyn i enkeltsaker i forbindelse med prosjektet. Dette var en begrensning som ikke ville gi meg hindring i å utføre intervjuene slik jeg hadde planlagt og jeg startet derfor rekrutteringen av informanter.

For å komme i kontakt med potensielle informanter tok jeg kontakt med kolleger i UDI som kjente saksbehandlere fra forskjellige enheter og som hadde erfaring med asylintervju. Jeg var bevisst på ikke å intervju noen fra enheten jeg var tilknyttet eller kolleger jeg jobbet med til daglig. Jeg var også bevisst på at jeg under intervjuene representerte Universitet i Oslo, og at mitt ansettelsesforhold i UDI i denne sammenheng ikke var vesentlig. Som utgangspunkt ønsket jeg at både kvinner og menn var representert i utvalget. Jeg ønsket også at informantene hadde deltatt på intervjuopplæring og hadde intervjuet så mange asylsøkere (over 50 intervjuer) at de hadde fått en kjennskap til og utviklet en erfaring med det å intervju asylsøkere. Jeg

ønsket også at de hadde dannet seg opp en mening og bilde fra den gangen de fikk opplæring og frem til i dag. Da jeg kom i kontakt med informantene ble jeg møtt med en positiv og imøtekommende holdning. Jeg informerte i tillegg alle lederne til informantene om mitt prosjekt og presiserte at intervjuene skulle foregå utenfor arbeidstid. Også av disse fikk jeg en positiv tilbakemelding.

4.2.2 Utvalg

I min oppgave har jeg benyttet meg av såkalte strategiske utvalg (Thagaard 2006). Jeg har valgt informanter ut fra egenskaper og kvalifikasjoner som jeg mener er viktig for å få belyst min problemstilling. Jeg har benyttet meg av såkalt tilgjengelighetsutvalg og snøballmetode.

Ved tilgjengelighetsutvalg er informanter valgt strategisk på bakgrunn av kvalifikasjoner og egenskaper. Det var en fordel å være ansatt i UDI under datainnsamlingen ved at jeg hadde stor tilgjengelighet til mine utvalg og kunne i stor grad velge de jeg mente hadde egenskaper som kunne belyse oppgavens problemstilling. Jeg kunne bevisst selekttere og plukke ut et utvalg jeg mente var egnet.

En annen utvalgsmetode jeg benyttet var snøballmetoden. Her kom informanter jeg hadde intervjuet eller kollegaer med anbefalinger på informanter jeg burde ha med i oppgaven. De kontaktet vedkommende og informerte hva mitt prosjekt handlet om. Alle jeg kontaktet takket ja og var positive til å delta i prosjektet. De fleste synes det var interessant og spennende å kunne fortelle om sine opplevelser og erfaringer om det å intervju asylsøkere. Jeg tror også de synes det var interessant at en ”forsker” skulle skrive om et fagfelt og område som de jobbet så tett med og hadde mange erfaringer og tanker om. Hvert intervju og hver informant var spennende å jobbe med. Alle hadde sitt særpreg og sin historie. Jeg synes at det var variasjon og ulikheter i måten de fremstilte sine historier og opplevelser på, noe som vil styrke besvarelsen av problemstillingen.

I analysen benytter jeg datamateriale fra intervju med fem kvinner og fem menn. Informantene er i alderen 28-45 år og med samfunnsvitenskapelig eller juridisk bakgrunn. Alle informantene, med unntak av eksperten, har jobbet i UDI i 2-4 år.

Eksperten har jobbet i UDI i flere år enn 4 år. Alle har god erfaring med det å intervju asylsøkere og alle har hatt over 100 intervjuer. Informantene intervjuer hovedsakelig søkere fra land fra Midtøsten og Afrika.

4.3 Erfaringer fra intervjusituasjonen

Alle intervjuene foregikk på et kontor i UDI sine lokaler. Alle innkallelser til intervjuene foregikk på mail og vi ble sammen enige om tidspunkt. I to tilfeller opplevde jeg misforståelse rundt intervjuavtalen og at informanten ikke møtte opp som avtalt. Dette skapte litt forsinkelser i min plan, men vi fikk avtalt nytt møte kort tid senere som passet for begge. Intervjuene foregikk etter arbeidstid og varte fra 1 til 1,5 time. Jeg opplevde alle informantene som engasjert og imøtekommende. Jeg opplevde ingen særskilte begrensninger eller utfordringer ved mine intervjuer. I noen tilfeller oppstod det misforståelser knyttet til mine spørsmål fordi det var dårlig formulert eller for vid i sin utforming. Men ved å presisere og utdype spørsmålene endret dette seg. Alle gav svært utfyllende og informative svar. Jeg var bevisst min rolle som intervjuer og presiserte før hvert intervju at jeg representerte Universitetet i Oslo, og ikke UDI. Jeg var også bevisst på at jeg ikke skulle ha et for godt kjennskap til mine informanter.

Intervjuene ble tatt opp på bånd og deretter transkribert. Jeg synes det var enklest å transkriberte kontinuerlig etter hvert intervju fordi da lå viktige momenter og tema friskt i minne. Jeg tok ikke notater underveis, men konsentrerte meg om å ha fokus på informanten og deres fortellinger. Før jeg startet intervjuene leste informanten et informasjonsskriv om oppgavens utforming og hensikt, hvor jeg garanterte informantens anonymitet og at ingen navn skal bli nevnt i oppgaven og ingen opplysninger skal kunne tilbakeføres til informanten. Deretter, etter å ha blitt informert om oppgaven, ble de bedt om å underskrive en samtykkeerklæring.

4.3.1 Tilknytning til miljøet: å forske på sine kolleger

Det er både fordeler og ulemper ved at jeg var ansatt i UDI den perioden intervjuene foregikk. Som ansatt i UDI hadde jeg nærhet og tilknytning til feltet jeg skulle forske på. Dette har påvirket mine opplevelser og tolkninger i en viss grad. Siden jeg hadde

god kjennskap til miljøet jeg studerte gav dette meg et godt grunnlag for å forstå de fenomen og tema som ble tatt opp.

En fordel er at jeg hadde kunnskap om emner og tema som jeg ikke ville hatt kjennskap til om jeg ikke hadde vært ansatt i UDI. I tillegg hadde jeg innsikt i fagtermer og sjargongen som blir brukt ved UDI. Med denne kunnskapen kunne jeg lettere sette meg inn i informantenes rolle. Ved at jeg var ”innenfor” fikk jeg også lettere tilgang til informanter og kunne selv velge ut informanter jeg mente hadde egnede kvalifikasjoner som kunne belyse min problemstilling.

Videre var det også en fordel at jeg kjente informantenes arbeidsrutiner og hvordan UDI som organisasjon er bygd opp. På den annen side kan det være en ulempe å være ”innenfor” i miljøet man studerer ved at man overser viktige nyanser (Thagaard 2006). Jeg opplevde flere ganger å ta ting for gitt og som selvfølgeligheter. Dette opplevde jeg blant annet når jeg skulle presentere min oppgave for medstudenter. Jeg unnlot å snakke om tema som for meg var selvfølgelig, men som for mine medstudenter var ukjent og som var viktig for å kunne forstå bakgrunnen og oppgaven i sin helhet. Monica Dalen (2004) hevder det bare er mulig å oppnå en forståelse dersom man som forsker har en ”innenforforståelse” av tilsvarende hendelser eller virkeligheter. Det optimale, i følge Dalen, er å forene og sammenslå posisjonene innenfor/utenfor og å mestre det som innenfor teatervitenskapen kalles ”Picasso-profilen”. Denne forstås det hen at skuespilleren kan spille sin rolle både utenfor og innenfor på samme tid. Skuespilleren kontrollerer sin rolle, slik vi i et Picasso bilde ser profil og ansikt på samme tid (Dalen 2004).

Under intervjuene med mine informanter var jeg bevisst min rolle. Jeg var tydelig og klar på at jeg ikke ville intervju kollegaer jeg hadde daglig kontakt med eller andre jeg kjente i Asylavdelingen. Jeg har selv deltatt på intervjuopplæring, men jeg har ingen erfaring fra å intervju asylsøkere. Jeg har kun intervjuet i et få 48 – timers saker. Mine informanter var erfarne intervjuere som i gjennomsnitt har gjennomført over hundre asylintervjuer. De har rike erfaringer, meninger og opplevelser ved det å intervju asylsøkere. Jeg tilegnet meg ny kunnskap og fikk flere ”a-ha opplevelser” under intervjuene med mine informanter. Ved å jobbe med ”nye” kollegaer og tilegne meg ny kunnskap opplevde jeg meg selv som en ”utsider”.

På den annen side følte jeg meg som en ”innsider”. Alle intervjuavtaler foregikk på jobbmail. Intervjuene fant sted i UDI sine lokaler og mine informanter og meg selv hadde samme ID-kort rundt halsen. Jeg hadde god kjennskap til UDI som organisasjon og hvordan den er oppbygd. Dette gjorde at jeg følte meg som en ”innsider”. Jeg tror mine informanter betraktet meg som en ”utsider”, dette opplevde jeg blant annet ved at de flere ganger forklarte meg begreper som jeg allerede hadde kjennskap til. Jeg opplevde heller ikke at jeg tilhørte den samme gruppen som mine informanter ved at informantene omtalte meg som en kollega som kom utenfra. Jeg opplevde meg selv både som en ”innsider” og som en ”utsider”. Jeg følte selv at jeg behersket begge disse rollene. Jeg forsøkte gjennom hele oppgavens stadier å være bevisst på at jeg spilte roller som både var innenfor og utenfor på samme tid.

Dette kan også ses i sammenheng med mitt arbeidsforhold i UDI. Jeg presiserte overfor mine informanter at jeg under intervjuene var student og representerte Universitetet i Oslo. Min stilling i UDI skulle ikke ha betydning eller påvirkning på intervjuene og forskningen. Dette skulle heller ikke være en begrensning for at informantene fritt kunne fortelle om sine opplevelser.

4.4 Troverdighet, bekreftbarhet og generaliserbarhet

Innenfor validitets – og reliabilitetsaspektet i kvalitativ metode er det, i følge Tove Thagaard, tre begreper som er sentrale. Dette er begrepene troverdighet, bekreftbarhet og generaliserbarhet.

Troverdighet knytter seg til det at forskningen utføres på en tillitsvekkende måte (Thagaard 2006:178). Dette betyr at man som forsker må ”argumentere for troverdighet ved å redegjøre for hvordan dataene er blitt til” (Thagaard 2006:178). Forskeren må reflektere over hvordan dataene er blitt innsamlet og om dette er godt nok. Forskeren må også være bevisst og oppmerksom på om relasjonen til informanten kan ha påvirkning på hva slags informasjon man får. Slik jeg ser det påvirket ikke min relasjon og kjennskap til saksbehandlerne de dataene jeg fikk. Jeg opplevde alle informantene som åpne og ærlige. Som forsker har jeg etterstrebet åpenhet i forhold til oppgavens hensikt og motiv. Oppgavens troverdighet styrkes ved at datamaterialet er tatt opp på bånd. Ved sitatbruk er det klart et skille mellom hva som er uttrykt av informantene og hva som er mine egne formuleringer og

tolkninger. Jeg har forsøkt å være inkluderende i min vinkling og fremtoning i oppgaven og unngått å tillegge tolkning en mening som ikke samsvarer med virkeligheten.

Begrepet bekreftbarhet omhandler å vurdere de dataene og tolkningene som blir resultatet av forskningen (Thagaard 2006). Her er også ens egen posisjon i forhold til forskermiljø et sentralt tema. Som forsker må man forholde seg kritisk til egne tolkninger og resultater. Oppgaven må også kunne bekreftes av annen forskning (Thagaard 2006:180). I min oppgave er jeg ”innenfor” ved at jeg jobber i samme organisasjon som mine informanter og har kjenneskap til samme fagområder, generelle rutiner, praksis og dataverktøy. Imidlertid er jeg ”utenfor” feltet ved at jeg aldri har fattet vedtak, intervjuet asylsøkere eller tilegnet meg spesifikk landkunnskap. Jeg har jobbet i området for saksforberedende arbeid og dette er ulikt fra arbeidet i vedtaksenhetene. Våre referanserammer er derfor ulike på sentrale områder. Som tidligere diskutert har det vært både fordeler og ulemper ved min posisjon som ansatt i UDI. Det er nærliggende å anta at min posisjon har påvirket tolkningen av intervjuene og at min fortolkning vil være annerledes enn andres fortolkning av samme data. . Likevel er det ikke slik at min posisjon ”innenfor” i UDI danner et bedre grunnlag for bekreftbarhet (Thagaard 2006: 181). Min posisjonering som ”innenfor” i det miljøet jeg studerer har vært viktig for oppgavens utforming og belyses derfor flere steder i dette kapittelet. Jeg har gjennom hele oppgaven vært bevisst på å informere om min posisjonering slik at de som leser oppgaven kan vurdere tolkningen ut i fra dette.

Med overførbarhet menes ”at den teoretiske forståelsen som er knyttet til et enkelt prosjekt, settes inn i en videre sammenheng” (Thagaard 2006:184). Generalisering av et kvalitativt forskningsprosjekt er ikke mulig og det vil være vanskelig å reprodusere en oppgave for å se om man kommer frem til samme resultat. Imidlertid vil mine informanternes opplevelser, erfaringer og refleksjoner bidra til en generell forståelse og kan anvendes og videreutvikles i ny forskning. Informantenes fortellinger er egenartet og en tilsvarende oppgave i fremtiden vil sannsynligvis gi andre resultater, men mine funn kan være veiledende og til nytte i fremtidige studier. Mine analyser og tolkninger vil derfor ha overføringsverdi ved å bidra til å utfylle andre studier om asylintervj forstått fra et samhandlingsperspektiv.

4.5 Etikk

Alle informantene snakket ut i fra sine egne erfaringer som intervjuer i et asylintervju. Jeg stilte ingen nærgående eller personlige spørsmål. Min intensjon var å innhente saksbehandlernes egne opplevelser av beskrivelser, for deretter å kunne forolke disse opplevelsene som knytter seg til samhandling med asylsøkere i et asylintervju. Et kvalitativt forskningsintervju er personlig og påvirker informanten. Det er viktig å gjennom hele oppgaven foreta etiske vurderinger og avgjørelser (Kvale 1999). Det er tre etiske regler som er viktig i studier der man forsker på mennesker. Dette er ifølge Kvale informert samtykke, konfidensialitet og konsekvenser (Kvale 1999). Under forberedelsene til intervjuene ble alle informantene grundig informert om hensikten med oppgaven min og om den frivillige statusen de har i utarbeidelsen av den. De ble informert om at de kunne trekke seg når som helst i prosessen og at intervjuene ikke kunne starte før jeg hadde deres samtykke. Det var også viktig for meg å opplyse så informativt som mulig om hva slags studie de skulle delta i og hvordan deres opplysninger og svar skulle anvendes i oppgaven. Før hvert intervju fikk informantene et informasjonsskriv der prosjektet ble forklart og kontaktinformasjon til veileder og meg ble oppgitt.

Alle opplysninger fra informanten er anonyme. Ingen navn er nevnt i oppgaven og ingen opplysninger kan tilbakeføres til informanten. Ved å ikke offentliggjøre personlige data ivaretar jeg regelen om konfidensialitet (Kvale 1999). Informantene foretar asylintervju på flere landområder og vil derfor ikke kunne gjenkjennes på bakgrunn av dette. Jeg vil ikke opplyse om hvilken enhet de er tilknyttet til i UDI. Den tredje etiske regel som er viktig, i følge Kvale, er regelen om konsekvenser. Som forsker må man vurdere mulige belastninger og fordeler en studie kan ha for informanten. Dette må ses på fra et helhetlig perspektiv, der man forstår informantene som representanter for en helhetlig gruppe (Kvale 1999).

4.6 Mot analyse

Jeg har i dette kapittelet diskutert hva som kjennetegner et kvalitativt forskningsintervju og hvorfor det er relevant for min oppgave. Jeg har delt mine erfaringer og opplevelser av intervjusituasjonen og min rolle som forsker. Siden

mine intervjuer foregår innenfor et miljø jeg har arbeidet i og kjenner godt har det vært viktig for meg å gjøre rede for min posisjon som forsker og mitt forhold til informantene. Det kvalitative forskningsintervju ble valgt på bakgrunn av oppgavens problemstilling. Dette har gitt meg gode beskrivelser av informantenes opplevelser av å intervju asylsøkere og deres utformelse av saksbehandlerrollen. I arbeidet mot analysen gikk jeg i dybden på hvert intervju. Jeg sammenlignet informasjon fra alle informantene og forsøkte å se gjentakende mønster og tema som var relevante for min oppgave og problemstilling. Jeg ønsket å danne meg en helhetlig forståelse av intervjuene og vurderte hvert enkelt intervju ut fra en helhet. I den følgende analyse og konklusjon vil jeg bruke begrepet saksbehandler som betegnelse på en person i mitt utvalg i stedet for begrepet informant. I analysen har jeg delt sitater inn i ulike tema. Analysen presenteres i de to følgende kapitlene.

5. Byråkratiske rammer, opplevelse av intervjusituasjon og bruk av tolk

Analysen er todelt og presenteres i to kapitler. I disse to kapitlene presenteres undersøkelsens viktigste funn opp mot relevant litteratur. Hovedtema for denne oppgaven er UDIs kontrollfunksjon sin betydning på saksbehandlers samhandling med asylsøkere under asylintervjuet. Fokuset er rettet mot asylintervjuet som et kulturelt møte, der aktører med ulik kulturell bakgrunn samhandler.

I dette kapitlet vil jeg analysere de byråkratiske rammebetingelsene som ligger til grunn for et asylintervju. Det er saksbehandlernes samhandling med asylsøkere er et sentralt tema i denne oppgaven, men ytre organisatoriske og byråkratiske rammer vil legge føringer for samhandlingen mellom de ulike deltakerne. Intervjulokalets plassering og organisering er sentrale byråkratiske rammer som gjør seg gjeldende under asylintervjuet. Hensikten med å legge vekt på disse rammebetingelsene er å få frem en tydeligere forståelse av hva som skjer under asylintervjuet og hvordan samhandlingen mellom deltakerne foregår. Jeg vil se på hvordan saksbehandlerne opplever intervjusituasjonen og de krav som stilles til rollen som intervjuer. Et viktig aspekt ved asylintervjuet er saksbehandlernes premisslegging. Dette kan forstås som regler eller rutiner som er med på å definere asylintervjuet. Ved hjelp av premissleggingen blir de ulike deltakernes roller, oppgaver og forventninger klargjort. Avslutningsvis i dette kapitlet vil jeg gi en beskrivelse og analyse av saksbehandlernes opplevelse ved å bruke tolk under asylintervjuet. Jeg ser på hvordan saksbehandler opplever tolkens rolle som formidler. Tolken er et sentralt premiss for asylintervjuet da asylsøker og saksbehandler ikke kan kommunisere gjennom et felles språk. Det knytter seg forventninger og utfordringer knyttet til tolkens rolle og tilstedeværelse.

I kapittel 6 vil jeg gå nærmere inn på det som omhandler saksbehandlernes rolleforståelse. Som saksbehandler skaper man seg forventninger til egen rolle og til hvilke kvaliteter som bør være til stede i en slik rolleutførelse. Relasjonen mellom asylsøker og saksbehandler kan karakteriseres som en maktrelasjon. Jeg vil se på hvordan denne maktrelasjonen utspilles og hvordan saksbehandlerne opplever dette. Saksbehandler og asylsøker står i et avhengighetsforhold til hverandre, dette

forholdet er imidlertid preget av asymmetri ved at asylsøker er underordnet saksbehandler på ulike områder. Videre vil jeg se på hvordan saksbehandlerne opplever at de etterlever de gitte idealene for asylintervjuet. Idealet om at saksbehandlerne skal forholde seg empatisk til asylsøkeren under asylintervjuet og idealet om anvendelse av intervjueteknikken som innebærer at asylsøkeren skal fritt fortelle om årsakene til at han eller hun søker asyl vil bli belyst.

Videre vil jeg gjennomgå hvilken betydning saksbehandlerens kulturelle kompetanse har for samhandlingen mellom saksbehandleren og asylsøkeren. Det vil her bli lagt vekt på saksbehandlerens holdning til asylsøker og landkunnskap.

5.1 Utlendingsdirektoratets innledende forberedelser til asylintervjuet

UDI sine intervjulokaler er plassert i Hammersborg Torg 3 i Oslo. Dette bygget består av to hovedinnganger; en inngang for tolk og asylsøker og en inngang for saksbehandlere. Både tolk og asylsøker henvender seg i resepsjonen ved ankomst. Venterommet/resepsjonen er et stort rom som er delt i to adskilte områder hvor et område er tilegnet asylsøker og det andre område er forespeilet tolkene. Det finnes også kjøkken, barnepass og to kontorer for de som organiserer intervjuene i dette området. Selve intervjurommene er lokalisert i 3-5 etasje. Kontorene hvor intervjuene skjer ligger tett ved side av hverandre og er spesielt tilpasset for asylintervju.

Før det aktuelle asylintervjuet skal gjennomføres har det foregått innledende saksforberedelser. Koordineringsenheten som også er tilknyttet ISAK/Asylavdelingen har ansvar for booking og tilrettelegging av asylintervjuet. Et asylintervju blir booket ca. en uke før det skal gjennomføres. Til det aktuelle intervjuet skal det også bookes intervjurom og tolk. Det skal også organiseres transport for asylsøkere til og fra Intervjuenheten i Hammersborg Torg. Videre skal det organiseres mat til asylsøker og barnepass for asylsøkere som har med små barn. Disse innledende forberedelsene kan sies å være institusjonelle rammer som legger føringer og premisser før asylintervjuet. Det er også Koordineringsenheten sin oppgave å løse problemer som kan oppstå på selve intervjudagen. Eksempler på dette kan være at asylsøker ikke møter til intervjuet, at det er booket tolk til feil språk, at

saksbehandler er syk, dobbeltbooking av intervjurom og så videre. Utlendingsdirektoratets innledende forberedelser til asylintervjuet fremtrer som byråkratiske rammer. Redegjørelsen overfor viser en klar arbeidsdeling, etterstrebeelse av forutsigbarhet og kalkulerbar rasjonalitet. Dermed fremstår rammene for asylintervjuet i tråd med Weber's karakteristikkk av det idealtypiske byråkratiet (Weber 2005).

I følge Goffman (1974) er rammer med på å definere og forstå deltakernes identiteter. Den måten en samhandling er innrammet på, i dette tilfellet asylintervjuet, påvirker hvordan saksbehandler og asylsøker forholder seg til hverandre. De byråkratiske rammene som et asylintervju er omgitt av legger føringer for hvordan deltakerne forholder seg til hverandre og er avgjørende for hvilke regler og roller som utspilles. Rammer definerer situasjoner.

5.2 Intervjusituasjonen

Saksbehandler må i en intervjusituasjon anvende en ofte kompleks landkunnskap og kulturkunnskap i sitt møte med asylsøker. I tillegg skal saksbehandler også beherske intervjumetoden, utforme vedtak der juridiske vurderinger er tatt hensyn til og ha fokus på asylsøker og tolk. Saksbehandlerne gir uttrykk for at i den perioden de er innrullert og intervjuer fire dager i uken er krevende:

”Det er fryktelig slitsomt å intervju. Det er en årsak til at jeg ikke fatter vedtak etter et intervju for da er jeg rett og slett for sliten. Selv om det er veldig spennende og veldig utviklende å intervju så tar det på. Etter en måned med intervjuing er jeg sliten og har generelt lite energi. Jeg legger ofte på meg fordi jeg ikke får tid til å trene og fordi jeg spiser mer for å holde energien underveis” (Saksbehandler 34 år).

De fleste saksbehandlerne gir uttrykk for, og vektlegger i ulik grad, at det er stressende og slitsomt å intervju. Tidspress, produksjonskrav og lite fleksibilitet i løpet av arbeidsdagen er noen av grunnene til dette. Under intervjudagen er saksbehandler pliktig til å følge en plan og forholde seg til asylsøker og tolk. Dette gir mindre frihet hvis man sammenligner med de dagene saksbehandler fatter vedtak,

der de selv kan legge opp dagen sin og bestemme når de vil ha pause. Saksbehandlerne forteller at det ikke er ønskelig fra UDI sin side å arrangere tilleggsintervju dersom man ikke blir ferdig med intervjuet på en dag. En saksbehandler nevner tidspress som en vesentlig utfordring:

” Det er en kamp mot klokka hele tiden. Det er veldig krevende. Og det er et nederlag å måtte be om tilleggsintervju. Det skal man helst ikke gjøre på grunn av ressurser og så videre. Så det ligger en avveining der. Skal man bli ferdig på tiden, eller skal man få den informasjon man trenger? Det er vanskelig ” (Saksbehandler, 44 år).

Det går igjen hos mange av saksbehandlerne at intervjuing er en krevende og intensiv arbeidsform. Det blir særlig fremhevet at det kan være vanskelig å ha fokus på asylgrunnlag innenfor en tidsramme som blir stadig mindre og med høye asylankomster:

”Jeg er mer sliten etter en dag med intervjuing enn etter en dag med vedtaksfatting. Det er mer stressende. Det er så mye en må passe på. Man skal utrede søkerens søknad innenfor en tidsfrist som stadig blir kortere. Man jobber egentlig med armer og bein på en måte. For eksempel skal man være referent, tenke juss og landkunnskap, være høflig og profesjonell og få saken godt nok opplyst og asylintervjurapporten gjennomlest innen klokken er 16:30. Det er veldig krevende å intervju i lengre perioder. Det har vært en lang periode med med høye ankomster. Det betyr at vi må intervju mye og at vi ikke får tid til vedtaksfatting og de andre arbeidsoppgavene man har. Det har vært en del misnøye i Asylavdelingen på grunn av at man må intervju så mye. ” (Saksbehandler 34 år)

Som det fremkommer av sitatene over oppleves de innrullerte periodene med intervjuing som belastende og krevende. Saksbehandlerne forteller om en arbeidshverdag som krever høy konsentrasjon og tilstedeværelse. I følge saksbehandlerne er tidspress, lite fleksibilitet og produksjonskrav faktorer som gjør at saksbehandler føler seg stresset og sliten.

Som beskrevet innledningsvis oppgaven søkte 17 200 personer asyl i Norge i 2009. Dette er det nest høyeste tallet noensinne (i 2002 kom det 17 500). I 2009 holdt tallet seg jevnt gjennom hele året, med unntak av en nedgang i desember. (UDI Årsrapport 2009). På det tidspunktet jeg intervjuet saksbehandlerne, i oktober og november 2009, hadde det vært en høy intensitet på asylintervju over lang tid. I slike perioder stilles det ekstra krav til effektivitet og produksjon. Det er tydelig av saksbehandlerne opplevde dette som utfordrende og krevende. Flere av saksbehandlerne påpeker også at dette gjør at det blir mindre tid til faglig oppdatering og saksbehandling. Saksbehandlerne forteller også om arbeidskrevende pauser som må benyttes for forberede neste intervjuøkt, lese landrapport eller søke opp informasjon som er relevant for asylintervjuet. De beskriver også pausene som en anledning for å søke veildning og råd fra kollegaer:

Det vanskeligste spørsmålet i pausene blant saksbehandlere er nok ” er du ferdig?” eller ”hvor i saken er du kommet?”. Også forteller man hvorfor man ikke er kommet lengre enn dit man eventuelt er kommet eller hvorfor man er ferdig. Man bruker ofte pausene til å få oppklaring i saken hvis man står fast. Sånn sett er lunsjen et godt fora for å få oppklart ting . Jeg snakker nok ikke så mye om saken, men heller om hvordan asylsøker presenterer sinnsake. Er søkeren tydelig? Er søkeren troverdig? Også snakker man kanskje om hva man skal spørre søker om videre etter pausen (Saksbehandler, 31 år).

Saksbehandlerne beskriver av pausene i asylintervjuet kan knyttes til Goffman sitt dramaturgiske perspektiv på menneskers ansikt-til-ansikt-samhandling (1992). Gjennom dramaturgiske praksiser forsøker de deltakende å påvirke eller definere situasjonen. Som beskrevet i teorikapittelet skiller Goffman mellom fasadeområdet (frontstage) og baksideområdet (backstage). Fasadeområdet er det området hvor samhandlingen foregår, i dette tilfellet asylintervjuet. Baksideområdet er områder hvor deltakerne kan trekke seg tilbake og lade opp. Jeg mener pausene i asylintervjuet er et eksempel på et baksideområde. I pausene går asylsøker og tolk til egne områder.

Selv om saksbehandlerne beskriver intervjusituasjonen som stressende og utfordrende påpeker også saksbehandlerne at de ikke ville vært foruten å intervju.

De forteller at ingen asylintervju er like og det er positivt at det oppstår utfordringer underveis. De forteller også at det er spennende å møte og samhandle med så mange ulike mennesker. Saksbehandlerne mener også at det er viktig at alle saksbehandlere skal intervjuer, dette gjør at man i større grad blir minnet på at asylsøkere er mennesker og individ, og ikke bare et DUF-nummer som er det man forholder seg til under vedtaksfatting.

5.2.1 Produksjonskrav

I tillegg til å intervjuer forteller saksbehandlerne at det også forventes at de fatter vedtak i denne perioden. Noen av saksbehandlerne opplever dette som krevende og synes det er tungt å tenke på sakene som venter på kontoret:

”Jeg føler veldig på produksjonspress. Det er uttalt: vi har produksjonskrav. Jeg opplever at jeg må gå litt på akkord med meg selv faktisk. Det går litt på bekostning av kvalitet føler jeg. Det har jeg ikke sansen for. Det virker for meg at fokuset er å få unna flest mulig vedtak, det er det viktigste. Så kan vi heller se litt mellom fingrene når det gjelder kvaliteten” (Saksbehandler, 44 år).

Noen av saksbehandlerne er bekymret for at høye produksjonstall skal gå utover kvaliteten på vedtakene. De forteller at de må finne en balansegang mellom kvalitet og kvantitet. Slik jeg tolker saksbehandlerne beskrivelser virker det ikke som produksjonskravene i stor grad har påvirkning for saksbehandlerne samhandling med asylsøkeren. Men produksjonskravet identifiserer en ytterligere forventning til saksbehandler som kanskje allerede befinner seg i en presset og spent arbeidssituasjon.

”Produksjon, produksjon og produksjon. Det er det som er fokus og som settes på agenda. Av og til lurer jeg på om det finnes noen ende liksom. Er det kun det å spytte ut vedtak som er viktig?” (Saksbehandler, 31 år).

En av saksbehandlerne forteller at han ikke opplever produksjonspress i avdelingen. Han mener forventningene til leder er for lave. Saksbehandlerne uttrykker at det må kunne stilles krav til effektivitet, uten at dette nødvendigvis må gå utover kvaliteten.

5.3 Saksbehandlers premisslegging under asylintervjuet

Under asylintervjuet er de ulike deltakerne forpliktet til å opptre og være den de utgir seg for å være. Som saksbehandler stiller man krav til asylsøker og legger premisser for hvordan asylintervjuet skal utføres og hvilke oppgaver de ulike deltakerne har. Gjennom premissleggingen, som er det første som skjer i asylintervjuet, legger saksbehandler føringer og stiller krav til deltakerne. Dette kan ses på som et tiltak eller plan for å kunne opprettholde en felles definisjon av asylintervjuet, og det blir det redegjort for hvilke normer som gjelder og hvordan de ulike deltakerne skal oppføre seg. Hovedformålet med premissleggingen er at saksbehandler og UDI skal få informasjon om asylsøkers sak slik at asylsøknaden kan behandles på en riktig måte.

Saksbehandlerne forteller at det første de gjør under asylintervjuet er å premisslegge, det vil si å fortelle gangen i et asylintervju. Saksbehandler stadfester asylsøker sitt ansvar for å fortelle så opplysende som mulig om sin sak. Deretter opplyser saksbehandler at han eller hun skal skrive en rapport underveis i intervjuet og at denne vil bli lest opp av tolken når den er ferdig. Intervjurapporten og andre relevante dokumenter vil være med på å avgjøre om asylsøker har rett til opphold i Norge i henhold til norsk lov. Det er ikke saksbehandler som vil avgjøre asylsøker sin sak og han eller hun vil heller ikke trekke konklusjoner om det som fortelles under intervjuet. Det er imidlertid saksbehandler sin jobb å legge til rette for at asylsøker skal kunne forklare seg så klart og tydelig som mulig. Saksbehandler informerer om tolken sin rolle.

Tolken er anonym og skal ikke si sitt navn eller hvor han eller hun kommer fra under eller etter intervjuet. Tolken er også nøytral. Det vil si at tolk ikke skal ta noen side ved asylsøker sin sak under intervjuet. Det eneste saksbehandler kan spørre tolken om er spørsmål knyttet til oversettelsen av det asylsøker har sagt. Tolkens oppgave er å oversette det saksbehandler og asylsøker sier slik det blir sagt. Oppgaven for å avklare misforståelser ligger på asylsøker og saksbehandler, ikke tolken. Tolken skal

ikke avbrytes, men tolken kan avbryte saksbehandler og asylsøker. På tross av at tolken kan avbryte asylsøkeren skal han eller hun alltid få fullføre det han eller hun ønsker å si (UDI 2000).

Videre i premissleggingen forteller saksbehandlerne at de informerer om taushetsplikt. Både saksbehandler og tolk har taushetsplikt. Dette gjelder også for de personene som skal lese rapporten. Det er straffbart å bryte taushetsplikten. Dersom det er en enslig mindreårig asylsøker (EMA) som intervjues vil også vergens rolle bli forklart. Videre opplyser saksbehandler om straffeansvar. Dersom UDI oppdager at asylsøker har fortalt om noe som ikke har skjedd eller har tillagt uriktige opplysninger i saken kan det bli satt tvil til forklaringen. Saksbehandler opplyser at det er straffbart å gi falsk forklaring til norske myndigheter. Det kan i premissleggingen påpekes at dette er en generell opplysning som blir gitt under hvert intervju uavhengig av sak. Saksbehandler informerer også om at personer som søker asyl i Norge kan søke om midlertidig arbeidstillatelse dersom asylsøkeren har fremvist reisebevis med tilstrekkelig notoritet eller er omfattet av unntak fra kravet om reisebevis¹³. Dette vil gjelde for den perioden som UDI bruker på å behandle den enkelte asylsøkers søknad. Når premissleggingen er gjennomført og asylsøker godkjenner det som er sagt, kan intervjuet starte.

Intervjuene starter klokken ni i Hammersborg Torg. Det avhenger litt av saken hvor lenge et intervju varer, men alle må være ferdig til klokken halv fem. Det blir lagt opp til pause ca. hver time. Det er hovedsakelig intervjuer som bestemmer når og hvor lenge pausene skal vare. Premissleggingen kan ses på som regler som styrer handlingen eller asylintervjuet. Dette er med på å skape forutsigbarhet. Som jeg skrev i teorikapittelet, omtaler Goffman (1967) handlinger som er styrt av regler som ubevisste og aktøren handler uten å tenke over det. Denne beskrivelsen av regler er også synlig under premissleggingen i asylintervjuet. Alle saksbehandlerne uttaler at premissleggingen er viktige retningslinjer for å definere asylintervjuet:

"I premissleggingen forteller jeg om mine forventninger til han, hvilken rolle de forskjellige har under intervjuet. Så forteller jeg om han har noen

¹³ <http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Behandlingen-av-asylsaker/Rett-til-a-ta-arbeid-for-asylsokere/>

spørsmål å stille, om han har forstått alt og om opplegget for resten av dagen” (Saksbehandler, 32 år).

Premissleggingen oppfattes av saksbehandlerne som internaliserte regler/prosedyrer som de gjennomgår før intervjuet starter:

”Premissleggingen har lagt seg inn i hodet mitt og går nærmest på autopilot. Man glemmer ofte at man har det så inni her (i hodet)” (Saksbehandler, 27 år).

I ”Vårt rollespill til daglig” (1992) er det sosiale møtet sentralt. Det er den situasjon som oppstår når to eller flere samhandler ansikt-til-ansikt. I denne samhandlingen gjelder det, i følge Goffman, å opprettholde en felles definisjon som forsikrer at deltakerne følger de gjeldende normer og regler:

”(...)når en person definerer situasjonen og dermed implisitt eller eksplisitt tilkjenner at han har visse sosiale kjennetegn, bør han virkelig være det han hevder han er. Det vil si at når en person definerer situasjonen og dermed implisitt eller eksplisitt hevder at han er en person av et bestemt slag, stiller han dermed også et moralsk krav til de andre og tvinger dem til å verdsette og behandle ham på den måte personer av hans slag har rett til å vente” (Goffman 1992: 20).

Det er nettopp dette som skjer under premissleggingen i et asylintervju. Saksbehandler ønsker gjennom premissleggingen å definere asylintervjuet, og med dette stille krav til deltakerne om hva som er deres oppgaver og roller. Etter min oppfatning ligger det et moralsk krav i premissleggingen der saksbehandler forventer å bli behandlet i overensstemmelse med premissleggingen, men også omvendt at saksbehandler skal følge de arbeidsoppgaver han/hun har utgitt skal gjøres. Saksbehandleren synliggjør dermed sine plikter ovenfor asylsøkeren under premissleggingen.

Denne forståelsen av premissleggingen har klare referanser til Lipskys tredje dimensjon om bakkebyråkratens utøvelse av kontroll og kategorisering av klienter. Denne dimensjonen omhandler bakkebyråkratenes opplæring av klientrollen.

5.4 Saksbehandlerne sine opplevelser ved bruk av tolk

Saksbehandlerne gir uttrykk for ulike erfaringer i forhold til bruk av tolk. De fleste presenterer en positiv opplevelse og mener generelt at tolken er dyktig og profesjonell. De som gir uttrykk for negative erfaringer mener at tolken tar for mye plass og gjør for mye ut av rollen sin, dette mener sakbehandlerne virker inn på relasjonen mellom asylsøker og saksbehandler:

”Jeg synes det går veldig bra, jeg synes de fleste tolkene som jobber her er ekstremt flinke. Men i de situasjonene jeg ikke synes det går bra er i de situasjonene der de har litt sin egen agenda. Da mener jeg at de tar for stor plass og det hender det at noen tolker gjør. For eksempel ved at de viser at de blir irritert på søker eller at de stønner fordi det tar litt lang tid på gjennomlesing av rapporten. Det går direkte på det å være uprofesjonell. Men stort sett synes jeg det er helt upåklagelig” (Saksbehandler, 34 år).

En annen forteller:

”Noen tolker blir viktige og tar for mye plass. De kan blande seg inn i samtalen, stille spørsmål på eget initiativ. De skal forklare så mye, de gjør mye av seg. De tror de har en større rolle i intervjuet enn det de egentlig har” (Saksbehandler, 44 år).

For å jobbe som tolk i UDI og i et asylintervju skal man fortrinnsvis ha statsautorisasjon¹⁴ og tolke- og oversettelsesutdannelse fra universitet eller høyskole. Som en profesjonell tolk skal man i følge UDI ha gode ferdigheter til minst to språk og god samfunnskunnskap til begge disse språkene. Videre skal tolken sin funksjon

¹⁴ Statsautorisasjon for tolker ble opprettet i 1997 for å sikre samfunnets behov for kvalifiserte tolker. For å bli statsautorisert tolk må man bestå en prøve i praktisk tolking. Det er Integrerings – og mangfoldsdirektoratet (IMDi) som har bevillingsansvar for statsautorisasjon av tolker (http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_7136.aspx).

være basert på tillit, her er taushetsplikten en viktig og elementær funksjon. Tolken som jobber for UDI er upartisk og lar ikke holdninger eller synspunkter påvirke tolkingen og asylintervjuet (UDI 2000).

Utsagnene fra saksbehandlerne gir uttrykk for at tolken inntar en subjektiv rolle istedenfor å være objektiv og nøytral. Tolken endrer sin rolle fra kun å skulle oversette det som blir uttrykt, til å bli involvert i samtalen. Det er et ideal at tolken skal være nøytral og upartisk, dette blir her erstattet med en aktiv, deltakende og subjektiv tolk. Ved å være delaktig i samtalen under asylintervjuet, som ble beskrevet av sitatene over, kan tolken påvirke og ha innflytelse på det som sies og samtalsens retning. Saksbehandlerne gir imidlertid ikke uttrykk for at disse enkelthendelsene har påvirket asylintervjuet og saksbehandlingen. Tolken blir en aktiv part og skillet mellom ”interpreter” og ”advocacy” (Wadensjö 1998) er fruktbart for å beskrive tolkens dilemma under asylintervjuet. Tolken som en aktiv mellommann betegnes som en ”mediator” (Wadensjö 1998:61). Disse begrepene blir ofte satt opp mot hverandre og problematisert. Men i følge Wadensjö kan en tolk både være en oversetter og mellommann. Hun mener det er en selvfølge at tolken, som andre deltakere, kan betegnes som meningsdannende og deltakende subjekter (Wadensjö 1998).

Saksbehandlerne gir uttrykk for at tolken er objektiv, men samtidig er det vanskelig for saksbehandleren å være upåvirket av tolken sin tilstedeværelse. Tolken er uunngåelig under et asylintervju og vil, uansett hvor objektiv og upartisk tolken er, påvirke samtalen under asylintervjuet og legge føringer for dialogen mellom saksbehandler og asylsøker. Tolkens personlighet, etniske bakgrunn, kjønn, alder og dialekt er viktige faktorer som vil gi mening for konteksten, i dette tilfellet asylintervjuet. Dette uttrykkes slik:

”Tolken skal jo være helt nøytral og vi skal på en måte late som han ikke er der. Men det er jo ikke til å unngå, han preger hele intervjuet med sin personlighet og væremåte. Dette har både sine fordeler og ulemper”
(Saksbehandler, 28 år).

En saksbehandler fremhever at det kan være utfordrende som saksbehandler å jobbe med tolk. Dette eksemplifiseres med erfaring der tolkens tilstedeværelse blir for dominerende og at tolken gjennom sine kroppslige uttrykksformer mister sin upartiskhet:

”For meg er det i noen sammenhenger utrolig utfordrende å jobbe med tolk. De kan nærmest ta over hele intervjuet ved å bare gjøre noen få bevegelser eller ved å stille et par spørsmål. Jeg tenker at tolken kan utøve mye makt ved å bare himle med øynene eller bruke et skarpt blikk. Da er han ikke nøytral, men ønsker aktivt å få frem sin mening om saken” (Saksbehandler, 27 år).

Selv om det er et ideal at tolken skal være nøytral, kan det være problematisk for tolken å arbeide opp mot dette. Tolken kan i stor grad etterstrebe dette idealet, men ofte vil tolken uunngåelig påvirke samtalen, og dette kan være utenfor tolken sin kontroll. Med sin tilstedeværelse, personlighet og karakter kan tolken forme samtalen i et intervju, til tross for at upartiskhet og nøytralitet er et ønske.

Som sitatene over uttrykker er det likevel noen tolker som aktivt går ut over sine arbeidsoppgaver og forventninger ved å innta en subjektiv og delaktig rolle. Ved å ”himle med øynene” eller ”bruke skarpt blikk” utviser tolken en aktivitet eller et budskap som går utover tolkens oppgave og rolle. I slike tilfeller oppleves det ikke som at tolken etterstreber å følge idealet om en nøytral og upartisk. Flere av sakbehandlerne mener også at manglende kontroll i forhold til tolkens oversettelse er en utfordring. Saksbehandlerne forteller om opplevelser der de mister kontroll med hva som blir formidlet og de mister en oversikt over hva som egentlig sies.

5.4.1 Tolken som hjelper

Det er imidlertid noen av saksbehandlerne som opplever tolkens aktivitet som støttende. Et eksempel på dette er en av saksbehandlerne som forteller om et intervju der hun kun var med for å observere og satt i bakgrunnen:

” Intervjuer trækker for mye i salaten i forhold til hvordan han sier ting på og ting kløner seg for han. Og for meg er det helt tydelig at tolken ikke presenterer det på den måten det blir sagt. Og det har med høflighet og respekt å gjøre. Og her glir intervjusituasjonen, og det er ikke på grunn av intervjuer, men fordi tolken er god til å tilrettelegge. Tolken skal jo oversette det som blir sagt slike det blir sagt og det er flere situasjoner der jeg har sett tolken sitter og gremmer seg fordi tolken skjønner at intervjuer ikke skjønner. Det er mange situasjoner der tolken er smidig og lirer det til. Og det er situasjoner der tolken gremmes og er observatør til at intervjuet ikke fungerer”(Saksbehandler, 39 år).

Også en annen saksbehandler har erfaring fra arbeid med tolk der han opplever tolken som hjelper. Her fungerer saksbehandler og tolk i et samspill og tolkens tilstedeværelse er en forutsetning for å innhente viktig informasjon:

”Vi har veldig mange bra tolker, så har vi noen som ikke er så bra. De som er flinke, de tar ikke plass. De er flinke til å tilpasse seg situasjonen. Jeg har hatt stor hjelp og nytte av mange tolker. Jeg har hatt noen intervjuer der jeg visste at her ligger det noe informasjon og den informasjonen må jeg ha tak i. Her har samspillet med tolken vært helt avgjørende for å få det til. Det har vært erfarne tolker. Så på samme måte som intervjuer må ha menneskelig kunnskap bør tolk også ha det” (Saksbehandler, 44 år).

Til tross for at saksbehandlerne gir uttrykk for ulike erfaringer i forhold til bruk av tolk er mitt inntrykk at de fleste stort sett har en positiv erfaring med tolkene som jobber i UDI. De utfordringene som er beskrevet over virker sporadiske og er ikke karakteriserende eller gjentakende for hvert asylintervju. Flere av saksbehandlerne påpeker at forutsetningene og rammene er godt tilrettelagt for bruk av tolk under asylintervju.

Tolken sin aktivitet kan skape utfordringer i forhold til forventinger og krav. Asylsøkeren kan misforstå tolken sin rolle og tro at han eller hun er en samtalepart på lik linje som saksbehandler. Dette blir fremhevet av en saksbehandler:

”Det første man skal gjøre i premissleggingen er å fortelle hva tolken sin rolle er. Men det har vært situasjoner der asylsøker lurte på hvilken rolle tolken har og om de kan si ting til tolken som ikke skal blir sagt videre til meg

som intervjuer. Men da må man være helt klar fra første stund om at tolken kun er til stede fordi vi ikke snakker samme språk” (Saksbehandler, 27år).

Ut fra saksbehandlerne uttalelser ser vi at det er ulike erfaringer og opplevelser ved bruk av tolk under asylintervjuet. Samtlige av saksbehandlerne sier at de stort sett er fornøyd med tolkene og at de oppleves som profesjonelle. En del av saksbehandlerne peker imidlertid på noen barrierer og vanskeligheter som kan oppstå i arbeidet med tolk. Dette eksemplifiseres med beskrivelser av asylintervjuer der tolken tar for mye plass og oppmerksomhet, blant annet gjennom holdning, kroppsspråk, toneleie og volum på stemmen. Det er særlig i intervju som omfatter tabubelagte tema at det kommer frem at tolken velger side og mister sin upartiskhet. Dette oppleves som en utfordring for saksbehandler.

Opplevelse av manglende eller redusert kontroll over samtalen mellom tolk og asylsøker blir også nevnt som en utfordring. På den annen side er det saksbehandlerne som fremhever tolkens tilstedeværelse som en hjelpende aktør. Her har tolkens tilstedeværelse, i følge saksbehandlerne, en positiv innvirkning på samhandlingen.

Beskrivelser av tolken som mister sin upartiskhet og velger side kan knyttes til Goffman og hans samhandlingssorden. Deltakere i en samhandlingssituasjon, i dette tilfellet asylintervjuet, vil i følge Goffman uttrykke en definisjon av situasjonen. Som tolk i et asylintervju vil han eller hennes handlinger og gestikulasjoner bidra til å definere asylintervjuet og det stilles forventninger til tolken fra de andre deltakerne. Alle deltakerne bidrar til en felles definisjon, dette sikrer en felles oppfattelse av hvilke normer som gjelder og hvordan de ulike aktørene skal oppføre seg. Tolken vil imidlertid med sin upartiskhet som beskrevet over, bryte sin definerte rolle og sin definisjon av asylintervjuet. Ved å himle med øynene og trekke seg unna asylsøker bryter tolken de normer for hvordan man skal oppføre seg i en samhandlingssituasjon.

Saksbehandlerne beskriver asylintervju der det ikke er samsvar mellom forventninger og tolkens non – verbale atferd. Tolken går utover sine normative roller om upartiskhet og nøytralitet. Samhandlingssorden i asylintervjuet utfordres når det gjelder tolken sin håndtering av samhandlingssituasjonen. Ut fra saksbehandlerne sitater kan det vitne om at noen tolker ikke følger de regler som gjelder for en tolket

samtale og at de går utover sin rolle i forhold til hva som forventes som tolkens arbeidsoppgaver.

6. Saksbehandlernes opplevelse av rolle, makt, idealer og kulturell kompetanse

6.1 Saksbehandlerrollen

Det er Intervjuenheten i Asylavdelingen som har ansvar for gjennomføringen av asylintervjuene. Intervjuarbeidet er organisert slik at vedtaksenhetene avgir saksbehandlere til Intervjuenheten. Saksbehandlerne som jeg intervjuet jobber hovedsakelig som saksbehandler i ulike vedtaksenheter. Saksbehandlerne er organisert i en rulleringsorden og er knyttet til ulike intervjugrupper i den perioden de gjennomfører asylintervju. Rulleringsperioden varer minimum en måned. Intervjugruppene har faste gruppeledere og et fast antall intervjuere. Saksbehandlere som er innrullert og knyttet til Intervjuenheten må kunne intervju for andre land enn de er vedtaksfatter for. Hovedregelen er at alle saksbehandlere også skal intervju i tillegg til å arbeide som vedtaksfatter.¹⁵

I asylintervjuet er det tre personer som utgjør samhandlingsordenen: saksbehandler, asylsøker og tolk. Som jeg skrev i teorikapittelet konstituerer og utgjør deltakernes roller gjennom samhandling med hverandre. Alle deltakerne følger et sett med regler og situerer seg selv ut fra kunnskap og gjennom de kategorier de blir plassert i. I følge Goffman kan kommunikasjon mellom team, i dette tilfellet mellom asylsøker og saksbehandler, *"be analysed in terms of the cooperative effort of all participants to maintain working consensus"* (Goffman 1990). Dette handler om et gjensidig samarbeid og orientering. Møtet mellom saksbehandler og asylsøker er en interaksjon, hvor deltakerne befinner seg i hverandres umiddelbare nærvær og har et potensiale til å bevege hverandre (Goffman 1992). Saksbehandler, tolk og asylsøker får tildelt sine roller som relateres til å være i en spesiell kontekst:

"Man skal være tydelig. Søker skal være 100% klar over hva som skal foregå resten av dagen. Man skal møte søker med respekt og forståelse for den situasjonen de befinner seg i. Jeg tror det er viktig at man skaper en slags

¹⁵ <http://www.udiregelverk.no/sitecore/content/Home/Rettskilder/UDI%20interne%20meldinger/IM%202008-024%20Organisering%20av%20intervjuarbeidet%20i%20asylavdelingen.aspx>

harmoni i rommet, slik at det fungerer mellom tolk, søker og meg selv. Man har jo et stort ansvar i rollen som intervjuer fordi tolken har jo ikke noen rolle. Det er viktig å skape en plattform for dialog og kommunikasjon. Det må man føle seg litt frem på i starten, en dag kan jo ende helt forskjellig enn hva det ser ut som på papiret. Det er viktig å være åpen og ærlig overfor søker” (Saksbehandler, 31 år).

Sitatet over er en av saksbehandlerne beskrivelse av hva som er viktig i rollen som intervjuer. Saksbehandleren vektlegger relasjonsetablerende prosesser i rollen som intervjuer, som blant annet respekt, åpenhet og kommunikasjon. En annen saksbehandler legger vekt på medmenneskelighet og profesjonalitet i rollen som saksbehandler. Hun forteller at det noen ganger er vanskelig, etter å ha hørt asylsøkere med samme historie og samme asylgrunnlag flere ganger, å se individet i asylsøkeren. Dette skal jeg komme tilbake til i avsnitt om rollekonflikt.

”Jeg synes det er viktig å være profesjonell, det er nok det aller viktigste. Respekt overfor søker, noen ganger glemmer man litt det medmenneskelige aspektet. Så man kan tenke ”nok en søker, nok en historie”, slik at du glemmer individet i søker. Så i rollen som saksbehandler er det viktig å møte søker som medmenneske og ikke bare som intervjuobjekt. Dette er veldig viktig” (Saksbehandler, 27 år).

En annen saksbehandler legger vekt på at i rollen som saksbehandler er det viktig å ha oversikt og kontroll på asylsøker sin historie. Under et intervju er det ofte mye informasjon som kommer frem. Blant annet asylsøker sin familiebakgrunn, religion, etnisitet og klantilhørighet. Ofte kan asylsøker fremstille sin historie usystematisk og med manglende kronologisk rekkefølge. Som saksbehandler må man derfor ha evne til å se hva som er viktig og relevant for asylsøknaden. I rollen som saksbehandler ligger det et klart formål om å kartlegge asylsøker sin historie for deretter å kunne avgjøre hvorvidt asylsøker har rett til å få innvilget asyl i Norge.

”Det å klare å kartlegge historien til søker synes jeg er det viktigste i rollen som intervjuer. Å få fram søknaden rett og slett. Og å spørre de spørsmålene som jeg vet er viktig i forhold til asyl, og så kanskje ikke søker vet. Fokuserer

på de områdene som har betydning, det føler jeg er det viktigste”
(Saksbehandler, 32 år).

For flere av inforantene enes det om at respekt, forståelse, profesjonalitet og kommunikasjon er viktige elementer i rollen som saksbehandler. De sier også at det er viktig å være bevisst sin rolle og sin egen kunnskap for å kunne bidra og gjennomføre et godt asylintervju. Alle saksbehandlerne beskriver imidlertid også en konflikt eller dilemma når jeg spør om deres roller som saksbehandler. De erfarer en konflikt der saksbehandler på den ene siden skal lytte og forsøke å forstå asylsøker sin bakgrunn, historie og sammenhenger. Saksbehandler skal etablere kontakt med asylsøker og danne et forhold basert på tillit og empati. På den andre siden skal forholde seg profesjonelt og distansert til asylsøker. De skal være saklig og imøtekommande, men ikke for personlig eller nærgående. Saksbehandler vil også ha en kontrollfunksjon ved at han eller hun i mange tilfeller må ta stilling til asylsøkerens troverdighet og om historien som fortelles er sann eller ikke. Det kan sies å ligge en bakenforliggende byråkratisk stemme under asylintervjuet preget av asymmetri og ulik maktfordeling. Dette er tema jeg ser på som svært sentralt i saksbehandler sin rolleutformelse.

6.2 Maktens betydning for asylintervjuet

”It can be claimed that there are two basic categories available for participants in social work settings, that is, the categories of a social worker and a client. This means that the participants constitute themselves in certain asymmetrical roles” (Juhila 2003:83)

Samhandlingen mellom saksbehandler og asylsøker har et asymmetrisk interaksjonsforhold. Rammene for asylintervjuet er institusjonelt oppbygd, der regler og rutiner står sentralt. Saksbehandler og asylsøker er deltakere i et rollespill som utvikles og understøttes av en konkret institusjonell og byråkratisk kontekst. Det er hovedsakelig saksbehandler som styrer interaksjonen ut fra definerte retningslinjer:

"Den er jo helt klart asymmetrisk. Intervjueren sitter med all makt i rommet og intervjueren står fritt til å gjøre som han eller hun vil innenfor de rammene som vi jobber. Søker er, uansett om det han sier er opplevd eller ikke, i en fryktelig sårbar posisjon. Dette er jo på en måte deres andre sjanse her i livet" (Saksbehandler, 31 år).

Sitatet over beskriver saksbehandlers møte med asylsøker og hans opplevelse av hvordan maktrelasjonen utspilles. Alle saksbehandlerne i utvalget gir inntrykk av at de selv er bevisst makten de besitter i rollen som saksbehandler og det skeive maktforholdet mellom en maktfull saksbehandler og en maktesløs asylsøker. Saksbehandlernes atferd er en sentral faktor i maktspeilet og påvirker hvordan intervjuet utføres. I følge Goffman (Goffman 1990 i Juhila 2003:93) kan forholdet mellom saksbehandler og klient *"be analyzed in terms of the cooperative effort of all participants to maintain a working consensus"*. Denne enigheten kan imidlertid forstyrres eller avbrytes av saksbehandler (Juhila 2003). Dette gjelder også for saksbehandler under asylintervjuet. Dersom en forklaring ikke er relevant for asylsaken kan saksbehandler avbryte fortellingen:

"Vi kan avbryte en forklaring, ved å si at dette vil jeg ikke høre mer om fordi det ikke er relevant. Hvis en søker begynner å fortelle fra 1948 og hele historien, må jeg avbryte fordi det ikke er relevant" (Saksbehandler, 34 år).

Ved å avbryte en forklaring legger saksbehandler føring for hvordan fortellingen og intervjuet videre skal utspilles. Saksbehandler strukturerer interaksjonen med asylsøker.

Dette er et av flere punkter som Lipsky (1980) karakteriserer som viktige aspekter ved en byråkrats kontroll og makt over klienten. Ved å strukturere en samhandling begrenser og bestemmer byråkraten klientens handling. Bakkebyråkraten forbereder klienten til en klientstatus ved å utvikle rutiner og standarder for hvordan samhandlingen skal foregå.

Dette skjer også under asylintervjuet. Saksbehandleren vil under asylintervjuet bli plassert i en rolle der han eller hun "vet best". Samtidig skal de hjelpe og veilede

asylsøker i en retning slik at deres historie blir best mulig belyst. Under asylintervjuet utøves en makt som av saksbehandlerne blir sett på som selvfølgelig og integrert del av saksbehandlerens arbeid. Saksbehandlerens maktutfoldelse skjer i samspill med asylsøker. Dette samspillet er også påvirket av en sosialpolitisk, kunnskapsmessig og organisatorisk kontekst.

Makten som utspilles under asylintervjuet er i overensstemmelse med UDI sin lovgivning, organisatoriske praksis og kunnskapsnivå. Som aktører i en dialog er deltakerne i asylintervjuet avhengige av hverandre (Linell og Luckmann 1991). Asylsøker sitter i et slags avhengighetsforhold til saksbehandler fordi det er saksbehandler og UDI som har makt til å treffe avgjørelsen om asylsøker får innvilget asyl i Norge eller ikke. Dette har stor betydning for asylsøker sin fremtid. På den annen side er saksbehandler avhengig av asylsøker sin historie for å kunne ta rett beslutning i forhold til om asylsøker har rett til asyl i Norge eller ikke. Avhengigheten i forholdet mellom saksbehandler og asylsøker vil imidlertid være ulik på bakgrunn av et samtidig maktforhold.

Det er saksbehandler som bestemmer og definerer samhandlingen og han eller hun kan trekke seg tilbake, dette gjelder ikke i like stor grad for klient/asylsøker (Järvinen, Larsen og Mortensen 2002). I følge Linell og Luckmann (1991) vil et slikt avhengighetsforhold imidlertid alltid være preget av asymmetri ved at den ene samtalepart vil være underordnet en eller flere av de andre deltakerne. Dette gjelder også for deltakerne i et asylintervju. Asylsøker vil ofte være underordnet saksbehandler på flere områder, både når det gjelder kunnskap, utdanning, kommunikative ferdigheter osv. Det er første gang asylsøker opptrer i et asylintervju og konteksten kan nok for mange oppleves som ukjent. Asylsøker er ofte analfabet og kommer fra den tredje verden. De møter en saksbehandler fra Norge som har minimum 5 års høyere utdanning og inngående kjennskap til asylfeltet og bred kjennskap til asylintervjuet.

Asymmetri er naturlig til stede i en samtale og den ville ikke nødvendigvis alltid utspilles som følge av en aktørs intensjon, det er også bakenforliggende strukturer og tradisjoner som kan være årsak til et asymmetrisk forhold. Dette kommer tydelig fram gjennom intervju med en av saksbehandlerne der hun forteller at den formelle og til tider litt ”avhørsaktige” settingen som et intervju kan bære preg av ikke alltid

stemmer overens med hennes rolle og personlighet. Saksbehandleren arbeider ut fra en kontekst der roller og struktur i stor grad allerede er fastlagt. Saksbehandler vil ubevisst gå inn i en ”intervju – rolle” og vil med dette, i kraft av å ha UDI og staten i ryggen, fastholde en maktposisjon og det oppstår en asymmetri i forholdet mellom saksbehandler og asylsøker:

”Det er helt tydelig at det er et asymmetrisk forhold mellom meg og søker. Dette vil nok også prege hele intervjusettingen uansett om vi som saksbehandlere ønsker det eller ikke. Jeg er i hvertfall klar over denne ulikheten og forsøker så godt jeg kan å ikke la det være styrende for intervjuet. Jeg personlig ønsker ikke at intervjuet skal være et slags avhør som det er hos politiet. Hvorvidt makt og asymmetri preger intervjuet og søker ligger nok veldig til hver og en intervjuer sin personlighet. Men når man representerer norske myndigheter og UDI er det jo ikke til å unngå at det er et asymmetrisk forhold” (Saksbehandler, 34 år).

Asylintervjuets utforming kan altså både være påvirket av den rollen som saksbehandler blir pålagt under et intervju og det kan være påvirket av saksbehandlers personlighet. Makten som utspilles under asylintervjuet kan forstås som allerede definerte posisjoner i et sosialt hierarki. Saksbehandler vil ha en påvirkning for hvordan dialogen mellom saksbehandler og asylsøker utformes. Saksbehandler trer inn i allerede definerte roller for samhandling. (Linell og Luckmann 1991). Asymmetri kan bli sett på som en uregelmessighet og bakenforliggende faktor i en samhandling. Denne uregelmessigheten kommer til syne ved at det foreligger en asymmetri og ulike rettigheter mellom samtalepartnerne. Dette er tydelig også under et asylintervju der saksbehandler med sin kunnskap og rolle definerer intervjuets utforming og hvilke tema som skal belyses:

”Det er jeg som styrer intervjuet. Og selv om det er søker som er hovedperson så er det jeg som vet hva som skal skje, det er jeg som vet hva som foregår, hva vi er interessert i. Så det er helt klart asymmetrisk i den forstand” (Saksbehandler, 32 år).

En av saksbehandlerne forteller at han ønsker forholdet mellom saksbehandler og asylsøker skal være bygget på symmetri. Det er ønskelig å gi makten til asylsøker ved at asylsøker fritt får fortelle sin historie:

Jeg bestemmer når vi begynner, jeg bestemmer hvordan vi legger opp intervjuet. Men når vi kommer til den frie fortellingen og asylgrunnlaget ønsker jeg at det skal være symmetrisk, i form av samarbeid. Derfor går jeg kjapt til asylgrunnlaget, jeg sier til søker at "nå er ordet ditt, nå styrer du showet". Det er det som jeg synes er viktigst, ellers så påtrer jeg for mye ansvar dersom jeg stiller for mange spørsmål. Jeg styrer det ved at jeg bestemmer når vi tar pause. Ideelt sett skulle det vært min eneste kontroll under intervjuet" (Saksbehandler, 33).

Dette viser hvordan saksbehandler i større grad ønsker å være tilskuer frem for deltaker under asylintervjuet. Selv om saksbehandler og asylsøker har ulike roller og maktposisjoner kan det ut fra sitatet tyde på at det er ønskelig med en likeverdig utvikling av intervjuet, der asylsøker også kan vise evne til selvkontroll gjennom å styre sin historie i den frie fortellingen. Utsagnet over viser at saksbehandler ønsker, gjennom dialogen, å gi asylsøker innflytelse, blant annet ved å la asylsøker snakke fritt om hendelser i sitt eget liv som er relevant for søknaden om asyl.

Når asylsøker forteller sin historie vil asymmetrien i forholdet mellom saksbehandler og asylsøker endres. Ved at asylsøker fritt får fortelle sin historie vil det være han/hun som sitter med kunnskapen og saksbehandler vil ikke vite hvordan historien utformer seg (Linell og Luckmann 1991). I følge saksbehandlerne er den byråkratiske rammen og saksbehandlerne makt tydelig og tilstedeværende under asylintervjuet, men ingen av saksbehandlerne gir uttrykk for at de ønsker å presisere eller tilsløre dette maktforholdet ytterligere enn det som allerede foreligger i en slik organisatorisk kontekst:

"Vi har jo utrolig makt når vi sitter der. Men jeg vil ikke demonstrere noe makt, jeg gjør det veldig klart at jeg re-presenterer norske myndigheter. Det må jeg, fordi rollene våre må være avklart. Innledningsvis premisslegger jeg, men jeg gjør alt med et smil slik at det ikke skal høres så farlig eller strengt ut. Og så legger jeg opp til en avslappet atmosfære. Jeg vil ikke være en

farlig person som sitter på den andre siden av bordet og som søker må være redd for” (Saksbehandler, 44 år).

Maktstrukturen er en del av den organisatoriske rammen som ligger iboende og som utspilles i møtet mellom saksbehandler og asylsøker. Saksbehandlerens rolle er innøvd og det stilles forventninger til hvordan rollen skal utføres i et asylintervju. Saksbehandlerne i utvalget gir uttrykk for at de er bevisst sin maktposisjon, men at det ikke er ønskelig misbruke denne maktposisjonen de besitter:

”Det er intervjuer som legger premissene, og det er vel på den måten jeg mener at intervjueren har makt. Intervjuer legger premisser og kan avbryte søker. Intervjuer kan kjøre søker inn på et spor som er uheldig for søker. Jeg tror det er viktig å være bevisst akkurat det der, at søker kanskje har sin viktigste dag i søknadsprosessen. Man må ikke utøve maktmisbruk. Jeg føler ikke det er noe problem i UDI, men det er en aktuell problemstilling” (Saksbehandler, 31 år).

Gjennom premissleggingen ønsker man å definere og klarlegge de ulike deltakernes roller, plikter og forventninger. Slik jeg oppfatter det bidrar premissleggingen til å opprettholde den asymmetrien som foreligger mellom saksbehandler og asylsøker. Samtidig som den forsøker å utjevne denne asymmetrien ved å la asylsøker fortelle fritt om sin egen asylhistorie.

I mine samtaler med saksbehandlerne som omhandler makt beskriver de ofte at de opplever en konflikt mellom nærhet og distanse til asylsøker. På den ene siden skal de ta hensyn til asylopolitiske regler og retningslinjer. De 13 innstramningstiltakene som er beskrevet innledningsvis i oppgaven kan være eksempel på føringer som saksbehandler må forholde seg til under asylintervjuet. I tillegg skal saksbehandler vurdere hver enkelt asylsøkers asylgrunnlag og kontrollere om det asylsøker sier er sant eller ikke. På den annen side skal saksbehandlerne være medmenneskelige og vise forståelse for den situasjonen asylsøker er i.

6.2.1 Kategorisering fra individ til asylsøker

I saksbehandlingens møte med asylsøkeren skjer det en prosess der asylsøker blir kategorisert og definert. En asylsøkers identitet har mange dimensjoner og under asylintervjuet vil de fremstilles på ulike måter. Deres måter å fremstille seg på vil være avhengig av hva saksbehandler fokuserer på og hvilke sider ved asylsøker som belyses. Saksbehandler kan ikke forholde seg til alle aspekter ved asylsøkerens liv og må derfor omdefinere og kategorisere asylsøkeren.

I denne prosessen går personen fra å være individ til asylsøker, der saksbehandlerens viktigste oppgave er å få belyst asylsøkers historie og få frem hvorfor han/hun har krav på beskyttelse eller om det foreligger forhold som tilsier tillatelse etter sterke menneskelige hensyn. Saksbehandleren som intervjuer asylsøker innhenter informasjon, deretter vil en annen saksbehandler (i noen tilfeller den samme som intervjuet asylsøker) på bakgrunn av den informasjonen som er innhentet og skrevet i intervjurapporten definere og kategorisere asylsøker om hvorvidt UDI kan gi den individuelle asylsøker rett til beskyttelse eller tillatelse etter sterke menneskelige hensyn. Denne definisjons- og kategoriseringsprosessen belyses også av en av saksbehandlerne:

” Asylintervjuet er omfattende og det er mye informasjon som skal innhentes. Det er kun en dag til rådighet og på disse få timene får man bare ta del i en bitte liten del av søker sitt liv og historie. Allerede før intervjuet starter peiler jeg meg ut tema jeg vil søker skal snakke om. Og det er selvfølgelig mye som blir utelatt, for eksempel søker sin oppvekst, rolle som mor eller far, hverdagen på mottak og deres følelser generelt kan i noen tilfeller bli satt til side. Ved intervjuets slutt har jeg bare sett en liten del av søkeren som individ” (Saksbehandler, 28 år).

Dette sitatet vitner om at man som saksbehandler har en enorm makt til å kategorisere og lede intervjuet i en bestemt retning. Saksbehandler tenker ut i fra UDI sin praksis og regelverk, og vil definere og kartlegge asylsøkers historie ut fra hva som er relevant for UDI og det regelverk og praksisformer de praktiserer.

”Under intervjuet er det kun en bestemt prosess eller en del av søker sin fortelling som blir aktualisert og satt søkelys på. Jeg må jo følge en rød tråd og ta opp de tema som er aktuelle for saksbehandler og for så vidt UDI i sin helhet. Samtalens tema speiler jo at vi representerer norske myndigheter” (Saksbehandler, 31 år).

Denne kategoriseringen og identifiseringen av asylsøkere blir også poengtert av Lipsky (1980). I følge Lipsky skjer det en sosial konstruksjon av klienter i møte med byråkratiet:

”People come to street – level bureaucracies as unique individuals with different life experience, personalities, and current circumstances. In their encounters with bureaucracies they are transformed into clients, identifiably located in a very small number of categories, treated as if, and treating themselves as if, they fit standardized definitions of units consigned to specific bureaucratic slots” (Lipsky 1980:59).

Bakkebyråkrater setter sine klienter i kategorier og sammenligner deres historie og problem med de som allerede er i organisasjonen. Dette er en sosialiseringsprosess som identifiserer klienten. I denne sosialiseringsprosessen vil klientene lære hva som er deres roller og hva det innebærer å være klient. Dermed innordner klient seg kategoriseringen og de medfølgende maktstrukturer. Dette er også sentralt i min analyse av asylintervjuet.

Saksbehandler vil gi asylsøker spilleregler for hvordan han eller hun skal opptre under intervjuet. Dette skjer gjennom premissleggingen. I følge Lipsky er det ikke nødvendigvis slik at byråkratenes og klientenes forventinger til hverandre er sammenfallende. Byråkratenes mål er i stor grad å kategorisere en bestemt del av klientens problemer som representerer organisasjonens praksis, regelverk og muligheter. Klienten på sin side ønsker å bli behandlet som et individ og vil gjerne uttrykke egne følelser i forhold til den situasjonen han eller hun er i. Saksbehandlerens identifisering av klienten blir derfor prioritert som viktigere enn klienten som individ og beskrivelse av sin situasjon (Lipsky 1980).

Denne beskrivelsen kan også overføres til asylintervjuet. Som sitatene over viser er det kun en liten del av asylsøkerens historie som er sentral under intervjuet. UDI som organisasjon, praksis og regelverk speiler intervjuet og historienes fremstilling og organisering. Jeg vil i avsnittet under gå nærmere inn på denne konflikten som saksbehandlerne beskriver.

6.3 Rollekonflikt – nærhet og distanse

Det kan sies å foreligge et byråkratisk dilemma eller konflikt i rollen som saksbehandler. På den ene siden skal saksbehandlerne i UDI jobbe i henhold til Regjeringens målsettinger for asyl – og integreringspolitikk. De skal ta hensyn til nasjonale og internasjonale regelverk og konvensjoner. Hver sak skal behandles individuelt. Asylsøker må sannsynliggjøre at han eller hun har rett til beskyttelse. Saksbehandlerne må vurdere troverdigheten til asylsøkeren og vurdere/kontrollere hvorvidt det asylsøker forteller er sant eller ikke. Samtidig skal saksbehandlerne legge til rette for at asylsøker får fortelle sin historie. Asylsøkerne skal bli møtt med respekt, profesjonalitet og medmenneskelighet. Saksbehandlerne må innta to roller på samme tid:

”Som saksbehandler spiller man flere roller under intervjuet. Jeg skal på den ene siden følge alle sentrale lover og regler, stille kontrollerende spørsmål og vurdere søker sin troverdighet. Jeg må vurdere den sannsynliggjøringen søkeren anfører, er den sann eller ikke? Samtidig skal jeg hjelpe søker. Få han til å fortelle sin historie, føre intervjuet og samtalen i riktig retning. Denne balansegangen kan i noen tilfeller være veldig vanskelig”
(Saksbehandler, 31 år).

Noen av saksbehandlerne gir uttrykk for at denne balansegangen mellom distanse og profesjonalitet og nærhet og medmenneskelighet kan være vanskelig å forholde seg til. En av saksbehandlerne uttrykker at medfølelse og nærhet ikke må gå på bekostning på rollen som saksbehandler og profesjonalitet. Han legger vekt på å ikke bli for personlig eller utlevere seg selv under intervjuet:

”Han er jo her for å fortelle sin historie og jeg er her for å få informasjon. Jeg har hørt historier der folk prøver å nesten bli litt ”buddys” med søker, og det gjør aldri jeg. Jeg forteller aldri personlige ting, jeg mener det skal være helt klart for vedkommende at jeg har en rolle her og jeg har en jobb å gjøre, og det har på måte han (asylsøker) også. Så jeg tror det er viktig at vi kjenner rollene våre. Men vi møter jo alltid søkerne med respekt og vennlighet. Det viktigste og det grunnleggende for meg er at så lenge man er imøtekommende og lar vedkommende få si det han eller hun ønsker å si, så tror jeg resten går av seg selv” (Saksbehandler, 31).

Sitatet over belyser et dilemma og utfordring som saksbehandlerne må håndtere. Denne balansegangen mellom nærhet og distanse blir også gitt uttrykk for av en annen saksbehandler:

”Dette her med at vi representerer norske myndigheter, det må man ha klart for seg. Man skal være profesjonell. Men man skal også kunne, mener jeg, vise at man er et menneske. Og det er en balansegang der” (Saksbehandler, 44).

I følge Lipsky (1980) utøver bakkebyråkratene en kontrollfunksjon overfor klientene. Det forventes at klienter opptrer på bestemte måter og det stilles forventninger til rollen som klient. Dette gjelder også i forhold til asylsøkere der saksbehandlere i mange tilfeller må kontrollere asylsøker og bedømme asylsøkers troverdighet i han eller hennes historie. Behovet for troverdighets vurdering av asylsøknaden indikerer at ikke alle søknader er reelle i henhold til utlendingsloven. Ulike forklaringsmodeller kan benyttes for å forstå migrasjon som faller utenfor kravene til asylsøkeren.

Økonomisk teori legger til grunn at en person investerer i migrasjon basert på et ønske om å øke sin human kapital.

Den historisk-institusjonelle tilnærmingen forklarer asylsøkerens motiv for migrasjon utifra kapitalens mobilisering av arbeidskraft. En asylsøker som søker utelukkende basert på disse motivene vil ikke i henhold utlendingsloven oppfylle kravene til oppholdstillatelse. I saksbehandlers rolle som troverdighetsvurderer innebærer det å avdekke om det er slike motiver som ligger til grunn for asylsøknaden.

En annen forklaringsmodell er systemteori. Denne modellen forklarer migrasjon basert på samspillet mellom mikro-, meso-, og makrostrukturer, og det er i følge dette perspektivet ingen enerådene årsaker som forklarer asylsøkernes motiver.

Dette stiller høye krav til saksbehandler som må vurdere de forskjellige motivene og deretter fastslå om de er tilstrekkelig for å gi opphold. Troverdighetsvurdering ble en spesiell utfordring for saksbehandlerne i 2008 og frem til sommer 2009, da Norge opplevde svært høye ankomstall. Fra et systemteoretisk perspektiv innebærer dette at bildet blir komplekst, ettersom mange av asylsøknadene i nevnte periode må ansees for å være reelle. Så lenge Norge blir oppfattet som et godt land å bosette seg i, vil det alltid stilles høye krav til saksbehandlers troverdighetsvurdering.

Rollekonflikten påpekes også av Bjørn Hvinden (1994). Han mener det foreligger en motsigelse i rollen som sosialarbeider, der det stilles et krav i deres arbeid at de skal utøve kontroll samtidig som de skal hjelpe. Involvering av asylsøkere går ikke alene gjennom rutiner og internalisert praksis, men også gjennom engasjement, tillit og medmenneskelighet. Som uttrykt av en av saksbehandlerne:

” Jeg småprater litt innimellom jeg. Gjerne før jeg setter på lydopptak. Jeg tar fatt i kommentarer som asylsøker kommer med. Ja det blir som regel veldig hyggelig. Så det er en av grunnene til at jeg liker å intervju. Jeg synes det er veldig koselig nærmest å intervju. Jeg har ingen plan på forhånd, jeg tar bare utgangspunkt i det som skjer. Vi skal være profesjonelle, men vi er også mennesker og det synes jeg vil skal få lov til å vise i den sammenhengen” (Saksbehandler, 44).

Saksbehandlerne har ulike beskrivelser av sine roller som saksbehandler. Alle uttrykker imidlertid at de opplever en form for konflikt eller dilemma i utførelsen av sin rolle under asylintervjuet. De beskriver en rollekonflikt som oppstår ved at samhandlingsstiasjonen med asylsøker inneholder flere rettigheter og plikter som saksbehandler må forholde seg til. Saksbehandlerne ser på sine roller som selvmotigende ved at de på den ene siden skal inneha en rolle som en kontrollerende, formell byråkrat som har et ansvar for å blant annet følge Regjeringen og UDI sine retningslinjer om innvandring.

På den annen side forteller saksbehandlerne at de utøver en rolle der saksbehandler er medmenneskelig, hjelpende og som møter asylsøker med respekt og åpenhet. Saksbehandlerne beskriver dette som en krevende og utfordrende dobbeltrolle som utspilles under asylintervjuet. Flere av saksbehandlerne gir uttrykk for at de er usikre på hvilken rolle de skal møte asylsøkeren med, med nærhet eller distanse.

Saksbehandlerne beskrivelse av rollekonflikt og dilemmaer knyttet til samhandlingssituasjonen kan knyttes til Goffman (1992) sitt begrep om rollekonflikt. I følge Goffman kan rollekonflikt oppstå i situasjoner der man opplever en selvmotsigende rolle. Når saksbehandlerne forteller om rollekonflikt og opplevelse av et dilemma ved å utføre to roller knyttes det ofte til saksbehandler sin troverdighet til asylsøker. En av saksbehandlerne sier:

”Dersom jeg opplever at søker lyver meg midt oppi trynet mister jeg medfølelsen. Det gjør et inntrykk på meg personlig. Også jeg som intervjuer reagerer og har følelser. Dersom det ikke er hold i søker sin forklaring blir jeg nok mer fokusert på å opprettholde en formell, avhørslygnende rolle”(Saksbehandler, 34 år).

Som det fremkommer av mine samtaler med saksbehandlerne opplever de en konflikt i utførelsen av sine roller i asylintervjuet. Saksbehandlerne forklarer sine opplevelser av rollekonflikt som et dilemma eller utfordring der saksbehandler må håndtere å arbeide ut fra to motstridende krav. Et viktig spørsmål blir om det er mulig å forene disse to kravene ved å både ta hensyn til et overordnet politisk krav og på den annen side hjelpe asylsøker og være menneskelig i møte med asylsøker. Flere av saksbehandlerne knytter rollekonflikt opp mot troverdighet og til vurderingen av asylgrunnlaget. En mulig tolkning er at dersom saksbehandler kategoriserer og oppfatter asylsøker sin historie som lite troverdig vil den medmenneskelige og hjelpende rolle miste betydning. Med dette vil saksbehandler distansere seg fra asylsøker og ansvarsfølelse overfor asylsøker blir mindre. Dette kan nok på en side oppleves som ”lettere” og en mer bekvemt for saksbehandler ved at han eller hun slipper å ta stilling til og forholde seg til rollekonflikten som til tider kan oppleves som svært utfordrende.

6.4 Empati

”An empathic way of being with another person has several facets. It means entering the private perceptual world of the other and becoming thoroughly at home in it. It involves being sensitive, moment by moment, to the changing felt meanings which flow in this other person, to the fear or rage or tenderness or confusion or whatever that he or she is experiencing. It means temporarily living in the others life, moving about in it delicately without making judgments; it means sensing meanings of which he or she is scarcely aware, (...). It includes communicating your sensings of the person's world as you look with fresh and unfrightened eyes at elements of which he or she is fearful” (Rogers 1980:142).

I følge saksbehandlerne er empati et viktig ideal i intervjumetoden som anvendes under asylintervjuet.

”Jeg føler empati er det viktigste for en intervjuer. Det å kunne sette seg inn i søker sin situasjon, selv om det er utrolig vanskelig for en som aldri har opplevd det samme. Men å vise at man er til stede og ikke virke så kald. Jeg vet ikke hvordan jeg skal forklare det. Men det er viktig å være til stede, det føler jeg er utrolig viktig” (Saksbehandler, 27 år).

Intervjumetoden er, som nevnt innledningsvis i oppgaven, inspirert og utviklet av kognitiv psykologi. Gamst og Langballe (2004) sin doktoravhandling ”Barn som vitner – En empirisk og teoretisk studie av kommunikasjon mellom avhører og barn i dommeravhør” har blant annet vært sentral for utviklingen av ulike kommunikasjonsprinsipper og intervjuteknikker i kommunikasjon mellom asylsøker og saksbehandler. Gamst og Langballe sin studie omhandler kommunikasjon mellom avhører og barn i dommeravhør.

I følge Carl R. Rogers (1980) er empati ikke en tilstand, men en prosess. Slik jeg forstår Rogers er empati en forståelsesfull og tankemessig prosess der man har evne til å se seg inn i andre personers situasjon, lytte aktivt og forstå den andres følelser og reaksjoner. Ved å innta en empatisk holdning setter man seg selv til side og forsøker å danne en forståelse med den andre. Som saksbehandler skal man altså aktivt møte asylsøker og forsøke å leve seg inn i og oppfatte deres fortelling. I følge Rogers er empati med på å hindre fremmedgjøring ved at klienten har en opplevelse

av å bli hørt, akseptert og forstått. En annen konsekvens at empati er at klienten føler seg verdifull som person (Rogers 1980). I følge Gamst og Langballe (2004) er Rogers` forståelse av empati-begrepet viktig for å oppnå en empatisk kommunikasjon i dommeravhøret. Denne forståelsen kan også knyttes til asylintervjuet. Det er viktig å skille mellom empati og sympati ved at man som saksbehandler ikke skal ”løfte seg helt inn i den andre opplevelsesverden, da blir man like hjelpesøkende som den andre” (Gamst og Langballe 2004:96).

Alle saksbehandlerne vektlegger empatifremmende prosesser i sitt møte med asylsøker. Eksempel på dette er blant annet å møte asylsøker med respekt, ta hensyn til han eller hennes opplevelser og følelser, lytte aktivt, være vennlig og imøtekommende. Alle saksbehandlerne er opptatt av å etablere en god relasjon med asylsøker. En av saksbehandlerne fremhever empati med dette:

”Ja jeg er empatisk med det at jeg tar hensyn til søker sin opplevelse av intervjusituasjonen. Jeg tar hensyn til hans følelser, hans nervøsitet, frykt og de følelsesmessige opplevelsene av å fortelle om disse tingene. Men det betyr ikke at jeg involverer meg i det” (Saksbehandler, 33 år).

En annen saksbehandler vektlegger tilstedeværelse som et viktig element i sin forståelse av empatibegrepet:

”Ja, jeg tenker at jeg har veldig lite problemer med de tingene der altså (empati). Jeg er veldig opptatt av å være etisk til stede. Det er ikke vi som har det vanskelig. Jeg mener at vi ikke skal bli irritert på de. De har uansett sin agenda. Hvis de sitter å ha funnet på en historie, så tenker jeg at de helt sikkert har en utrolig god grunn til det som vi kanskje ikke forstår. Man kan reagere med å bli usympatisk fordi man er usikker, det er veldig menneskelig. Vi skal ikke miste empati av den grunn. Så det går veldig greit altså” (Saksbehandler, 34 år).

Sitatet over vitner om en saksbehandler som vektlegger tilstedeværelse i sitt møte med asylsøker. Hun mener man som saksbehandler skal ha respekt og forståelse for den situasjon asylsøker er i. Slik jeg tolker sitatet, inntar saksbehandleren en sympatisk holdning til asylsøker ved at hun blant annet sier: ”hvis de sitter å ha

funnet på en historie, så tenker jeg at de helt sikkert har en utrolig god grunn til det som vi kanskje ikke forstår”. Det kan tolkes som saksbehandleren inntar en anerkjennende holdning overfor asylsøker, selv i de tilfellene der hun opplever at asylsøker ikke snakker sant. Sitatet synliggjør saksbehandlers bevissthet om at ikke alle asylsøkere har et reelt beskyttelsesbehov, men det kan ligge andre forklaringmodeller bak asylsøkerens migrasjon. Som nevnt i kapittel to kan det ligge rene økonomiske motiver bak migrasjonene eller mer komplekse systemteoretiske forklaringer.

Sitatet under, som jeg også har vist til tidligere i analysekapittelet, kan imidlertid forstås som et motsatt ytterpunkt til sitatet som er beskrevet over:

”Dersom jeg opplever at søker lyver meg midt oppi trynet mister jeg medfølelsen. Det gjør et inntrykk på meg personlig. Også jeg som intervjuer reagerer og har følelser. Dersom det ikke er hold i søker sin forklaring blir jeg nok mer fokusert på å opprettholde en formell, avhørsliknende rolle”(Saksbehandler, 34 år).

Det er tydelig at manglende troverdighet hos asylsøker spiller ulikt inn på saksbehandlerne. Her tolker jeg saksbehandlerens sitat som en motsats til sitatet over om sympati. Slik jeg forstår det går saksbehandlerens uttalelse i en retning av en antipatisk forståelse av asylsøker og troverdigheten i deres historie. Ved å miste medfølelsen for asylsøker forstår jeg det som saksbehandleren mister sin nøytrale holdning. Som profesjonell saksbehandler mener jeg man må finne en balansegang mellom de to sitatene jeg har beskrevet over – en balanse mellom sympati og antipati. Dette kan selvfølgelig være utfordrende for saksbehandler ved at han eller hun må skape kontakt under et krevende møte med klare betingelser.

En av saksbehandlerne er mer eksplisitt i sin forståelse av empatibegrepet. Hun snakker om empati som ritualer der hun operasjonaliserer begrepet og deler det inn i ulike kategorier. Hun mener tilstedeværelse er vesentlig i det første møte med asylsøker. Ved å dele begrepet opp i ulike handlinger vil det være med på å få tak i asylsøkers forståelse. Dette kan forstås i tråd med Goffman (1967) og hans ritualbegrep.

I sitt essay “On Face Work” definerer han ritualer slik: *“I use the term ritual because I am dealing with acts through whose symbolic component the actor shows how worth he feels others are of it”* (Goffman 1967:19). Ritualer handler om utøvelse av regler og rutiner som er sentrale for å kunne opptre som samhandlingspart. I følge Goffman er ritualer symbolske samhandlingsformer som blant annet utspilles ved å gi oppmerksomhet til andre og behandle hverandre med respekt og verdighet. Det handler altså om mer eller mindre ureflekterte måter å behandle hverandre på. Goffman skiller mellom positive og negative ritualer. Et eksempel på positive ritualer (presentational rituals) er støttende utvekslinger (supportive interchanges) hvor vi utviser respekt og høflighet for hverandre. Det handler også om å forebygge kriser som kan oppstå under samhandling. De negative ritualer omtaler Goffman som unngåelsesritualer (avoidance rituals). Dette er ritualer man tar i bruk for å opprettholde verdighet og ikke tape ansikt dersom det i en samhandling skulle oppstå krenkelse eller underlegenhet. Saksbehandleren spiller en viktig rolle ved at hun forsøker å opprettholde asylsøkerens verdighet. Gjennom små oppmerksomhetsritualer ønsker hun å vise sin tilstedeværelse. I følge Goffman kan man ved hjelp av andre opptre verdig.

Saksbehandlerne er profesjonelle og kan gjennom sin rolle vise empati og medmenneskelighet. Empati forstås her som ulike oppmerksomhetsritualer som saksbehandler gjennomfører i sitt møte med asylsøker. Dette er ritualer og rutiner som er med på å definere samhandling mellom saksbehandler og asylsøker. Som sitatet under viser dreier det seg i stor grad om å vise respekt for den annen part.

” Hvis man operasjonaliserer empati-begrepet og konkretiserer det ned i små rutiner eller ritualer som du gjør. For eksempel ved måten du hilser på, ved å signalisere at du er til stede. Ved at du viser at du er i en kontekst som søker aldri har vært i før. Og at du forklarer alt som kan skje. Det er jo empati. Jeg prøver å forestille meg søker sitt behov i en slik kontekst. Så langt det er mulig. Jeg tenker at selv om jeg ikke alltid klarer å sette meg inn i søker sin situasjon og ikke klarer å være 100 prosent til stede, så vil alle de ritualene som jeg gjør bidra til at søker føler seg ivaretatt. Jeg håper jo det. Noen dager er man jo litt fjernere enn andre dager, og det har noe med dagsform og kapasitet å gjøre. Som intervjuer er man avhengig av å bruke seg selv helt aktivt, det er det som gjør det til en kjempe interessant jobb. Men det er også utfordrende. Og når du må bruke deg selv som redskap må du også gjøre det på de dårlige dagene” (Saksbehandler, 39 år).

Det er ganske store forskjeller mellom hvordan jeg har definert empati-begrepet ved hjelp av Rogers og hvordan saksbehandlerne definerer det. Rogers forståelse av empati-begrepet går etter min oppfatning mye dypere enn saksbehandlerne forståelse. Empatiforståelsen til Rogers går dypere ved at empatien blir målt opp som en del av en terapeutisk prosess. Således passer denne forståelsen av empati bedre på det forhold mellom terapeut og klient. Det er store krav til profesjonalitet og tid dersom en skal forholde seg empatisk i Rogers forstand. Det kan ikke forventes at saksbehandlerne skal forholde seg empatisk, i Rogers forståelse, til asylsøkerne med de rammene som eksisterer for asylintervjuet.

6.5 Fri fortelling: regler for samhandling

”Jeg sier til søker: ”nå er sporet ditt, nå kan du fortelle”. Og så ser jeg hvordan det fungerer” (Saksbehandler, 34 år).

Det er saksbehandler som bestemmer hva asylsøkeren skal snakke om og hvor mye som skal sies om de ulike temaene. Intervjuteknikken strukturerer saksbehandlerne kontakt og samtale med asylsøkeren. Premissleggingen og intervjuteknikkene kan forstås som en kontrakt eller handlingsplan som inngås mellom saksbehandler, tolk og asylsøker. Denne kontrakten inneholder regler eller retningslinjer som asylsøker må innfinne seg med under asylintervjuet. Når saksbehandler er ferdig med premissleggingen skal saksbehandler gå inn på tema som omhandler asylsøkers personalia. Her skal punkter om etnisk tilhørighet, stamme og klan, religiøs tilhørighet og språk fylles ut i rapporten. Deretter går saksbehandler over til asylgrunnlaget. Her skal saksbehandler kartlegge hva som er årsaken til at asylsøkeren søker asyl og hva asylsøkeren tror vil skje dersom han eller hun må returnere til sitt hjemland. Under asylgrunnlaget skal det legges til rette for at asylsøkeren fritt og med egne ord får redegjort for sitt asylgrunnlag. Saksbehandler skal åpne opp for fri fortelling, dette er et ideal og inngår som en del av opplæringen i intervjumetode. Her instrueres saksbehandler til å anvende imperative former som:

fortell, forklar, beskriv for å innlede til fri fortelling. Informasjon som kommer fra asylsøker skal følges opp med åpne, ikke ledende spørsmål, som: hvem, hva, når, hvordan etc. Saksbehandler blir oppfordret og instruert til å anvende fri fortelling under asylgrunnlaget. Dette kan ses på som en type regler som legger føringer for intervjuet og er bestemmende i forhold til hvordan saksbehandler og asylsøker skal handle i en intervjusituasjon. Dette er, i følge Goffman, sentralt for hvordan en samhandling styres og karakteriseres som en "working consensus". Dette er regler som *"the participants are expected to respect when they encounter each other in social work settings"* (Juhila 2003:83).

I følge Juhila (2003) er det få problemer med kommunikasjonen mellom saksbehandler og klient og "the working consensus" fungerer mellom saksbehandler og klient. Det er imidlertid *"deviant cases, where the maintaining of a "working consensus" is not apparent. By a deviant case I mean an uncertainty about how the main purpose of an encounter"* (Juhila 2003:83-84). Samtlige av saksbehandlerne uttrykker at de forsøker å anvende fri fortelling under asylintervjuet, men det oppstår ofte hindringer underveis som gjør den vanskelig å gjennomføre. Saksbehandlerne beskriver ulike årsaker til at fri fortelling kan være vanskelig å anvende under asylintervjuet. Noe av det som fremheves er asylsøker sin personlighet, kunnskap og kulturbakgrunn:

"Om fri fortelling fungerer eller ikke går det ikke an å svare ja eller nei på. Om søker forteller mye eller ikke kan være på grunn av personlighet, trygghet i situasjonen, kunnskapsnivå, erfaringer om det å fortelle om seg selv. Tenk at du er en kvinne fra Afghanistan, da har du ikke mye erfaring om å fortelle om deg selv. Der er det jo mannen som skal fortelle om deg. Så i en sånn kontekst, å omformulere livet ditt i et språk som skal tåle offentligheten, er en høy terskel for mange" (Koordinator).

For en annen saksbehandler er asylsøker sin kulturbakgrunn avgjørende for hvordan den frie fortellingen utspilles under asylintervjuet:

”Med Palestinere fungerer det stort sett veldig bra, de forstår hva de skal snakke om. Når jeg i premissleggingen sier at de skal snakke om saken sin og generelle forhold på Vestbredden/Gaza så forteller de. Det pleier å fungere fint. Søker fra Irak kan være litt vanskeligere, de sier ikke så mye. Det samme med mindreårige fra Afghanistan, de har ofte ikke så mye å fortelle (Saksbehandler, 33 år).

Som det fremkommer av sitatet over er asylsøker sin kulturelle bakgrunn en viktig faktor for å forstå hvorfor den frie fortellingen kan oppleves så ulikt. I følge saksbehandleren er asylprosessen et velkjent tema i Palestina. Asylsøkeren har ofte snakket med andre som har søkt asyl og blitt fortalt hva som skjer under asylintervjuet. Saksbehandleren forteller også at han har også erfaring med palestinere som åpne folk vet at forstår hva de skal gjøre og hva de skal fortelle for å få belyst sin asylsak. En annen saksbehandler påpeker også at den kulturelle bakgrunnen er sentral for den frie fortellingen:

”For eksempel i Iran så går man veldig mye rundt grøten når man forteller, og for nordmenn som er vant til å gå rett på sak og som krever et kjapt svar kan det oppfattes som det søker sier ikke er sant og at det er en måte å unngå problemstillingen på. Også verdier i kommunikasjon, for eksempel i Midtøsten er de veldig opptatt av å ikke tape ære og stolthet. Og det er viktig i kommunikasjonssituasjonen. Og du skal ikke tape ansikt selv om du kan svaret, uansett så gir du et svar. Man har en veldig ulik forståelse av verden og en ulike måte å forklare ting på. Vi har også et helt annet forhold til staten og familien” (Koordinator).

Noen saksbehandlere fremhever at asylsøkers personlighet kan ha betydning for hvordan den frie fortellingen utspilles under intervjuet. Noen asylsøkere har aldri fortalt om seg selv og sin historie til andre og dette kan oppleves som utfordrende for asylsøker:

”Det er veldig forskjellig hvor effektiv den frie fortellingen er. Noen er vant med å uttrykke seg, andre er ikke det. Man må bare ta utgangspunkt i den situasjonen som oppstår. Og for min del fungerer det alltid best å stille noen konkrete spørsmål. Jeg får det ikke til å fungere med ”fortell, fortell, fortell”. Når det ikke fungerer etter to- tre ganger så gir jeg stort sett opp, det gjør jeg. For tenker jeg at søkeren ikke er en person som er vant til å åpne seg og

fortelle fritt. Da må jeg begynne med å stille litt konkrete spørsmål. Så min lærer i intervjumetode vil nok ikke være så fornøyd med meg” (Saksbehandler, 44år).

”Jeg forsøker å holde den frie fortellingen i gang så lenge som mulig, for med en gang jeg stiller spørsmål tar jeg for mye styring” (Saksbehandler, 34 år).

Personlighet som en viktig faktor for den frie fortellingen gjenspeiles også hos en annen saksbehandler:

”Det er veldig både og hvordan det fungerer (fri fortelling). En del søkere ønsker at vi stiller de spørsmål og at de slipper å fortelle fritt. Det er også noen som ikke skjønner formålet med fri fortelling. Men det er både og, noen prater jo som en foss og da er det veldig behagelig. Mens andre må man ganske tidlig starte med oppfølgingsspørsmål” (Saksbehandler, 27 år).

Videre forteller hun:

”Som regel forteller de jo noe. Så tar jeg tak i det og ber dem fortelle mer om det. Det gjør jeg ganske ofte igjen og igjen, slik at de får muligheten til å fortelle fritt. Også kan jeg for eksempel stille noen spørsmål som ”når startet problemet for deg?” og igjen oppfordrer jeg søker til snakke fritt. Så det er på en måte det som ligger bak hele tiden” (Saksbehandler, 27 år).

En annen saksbehandler forteller:

”Det er jo ofte kvinner som ikke er vant til at man skal høre deres meninger om ting. Så det å fortelle fritt er ganske fremmed. Idet vi lar de fortelle fritt så legger man på en måte opp til at de kan fortelle sin historie på sin måte.

Som skissert over påpeker flere av saksbehandlerne ulike grader og nyanser for utfordringer ved bruk fri fortelling under asylintervjuet. Noen av utfordringene kan oppfattes å være kulturavhengig og knyttes til asylsøkerens kulturelle bakgrunn. Noen av saksbehandlerne peker på universelle trekk ved ulike landgrupper i forhold til hvorvidt asylsøker mestrer å fortelle fritt eller ikke. En saksbehandler nevner eksempelvis Palestinere som gode fortellere. Irak og Afghanistan er imidlertid landgrupper som blir nevnt der den frie fortellingen oppleves som mer vanskelig.

Andre saksbehandlere peker på at asylsøker sin personlighet og kjønn kan ha påvirkning på hvorvidt fri fortelling fungerer eller ikke. Historiens troverdighet blir også nevnt som en avgjørende faktor. En av saksbehandlerne påpeker at det vil være vanskeligere å fritt fortelle en konstruert historie sammenlignet med en historie som faktisk er opplevd og reell. Slik jeg forstår det er alle saksbehandlerne åpne og imøtekommende for å anvende fri fortelling så langt det er mulig. De er imidlertid bevisst på at det er en forskjell mellom teori og praksis og at det kan oppstå mange utfordringer underveis.

Flere av saksbehandlerne erkjenner at de ofte må prøve flere ganger før den frie fortelling eventuelt lar seg gjennomføre. Det kan altså oppleves som en utfordring å oppdage og forstå fremmedkulturelle asylsøkere forklaringsrammer. I mine samtaler med saksbehandlerne om fri fortelling ble også temaet om egen kompetanse knyttet opp mot asylsøkerens kultur. Saksbehandlerne presenterte ulike erfaringer om hvor håndterbar de opplever at det flerkulturelle asylintervjuet er og hvordan de selv føler at de mestrer det kulturelle møtet som et asylintervju kan karakteriseres som. Det settes krav til saksbehandlerens kulturelle kompetanse og de må ha evne til å tilpasse sin kunnskap med asylsøkerens kultur og normer. Jeg vil i det følgende gå nærmere inn på begrepet kulturell kompetanse. Dette begrepet ble ikke presentert for saksbehandlerne under intervjuene, men jeg mener likevel at det er anvendelig å tolke noen av saksbehandlerens svar opp mot dette begrepet.

6.6 Kulturell kompetanse - en utfordring?

I følge psykologen Stanely Sue (1998) er *kulturell kompetanse* et viktig tema og begrep i psykologers møte med flerkulturelle klienter. Den kulturelle kompetansen består av tre dimensjoner.

Den første omhandler holdninger og forestillinger. Dette innebærer at psykologen skal være bevisst flerkulturelle verdier og antakelser.

Den andre viser til nødvendigheten av å ha kunnskap om klientens kulturelle bakgrunn og etablere en felles forståelse.

Den siste dimensjonen peker på at det er viktig psykologen forsøker å skape en forståelse av hvordan den annen part tolker og opplever verden. Man skal forsøke å forstå en flerkulturell klient før man dømmer personen. Sues modell og begreper kan overføres til interaksjonene mellom saksbehandler og asylsøker. Saksbehandler må i sitt møte med asylsøkeren tilpasse sin kunnskap og ekspertise og forsøke å unngå et etnosentrisk perspektiv som overser den fremmedkulturelle konteksten (Hylland Eriksen 2001). Sentralt i begrepet kulturell kompetanse står interaksjonen mellom saksbehandler og den flerkulturelle klienten. I denne interaksjonen møtes aktører med ulike forutsetninger. Kulturforståelse står sentralt i dette møtet. Asylsøker skal få mulighet til å fortelle sin historie og delta i en identitetsskapende prosess. Jeg vil i det følgende se på saksbehandlerens opplevelse av kulturell kompetanse. Jeg har i denne oppgaven valgt å tolke begrepet kulturell kompetanse opp mot saksbehandlerens holdninger og kunnskap. I dette ligger det blant annet en forståelse av at saksbehandler skal forsøke å vende seg bort fra en etnosentrisk tilnærming til asylsøker.

6.6.1 Holdninger og forestillinger

”Det kommer litt an på. Man kan ofte, ut fra dokumenter som ligger i saken, forutse hva som kan komme. Og jeg kan tenke at dette blir et avslag eller dette blir innvilgelse. Jeg tror det er litt vanskelig å unngå det, å tenke hvordan saken kommer til å ende” (Saksbehandler, 31 år).

Den første dimensjonen i begrepet kulturell kompetanse omhandler holdninger og forestillinger: *”One of the major difficulties in interpersonal and interracial or interethnic relationships is the stereotyping of members of a group. Although therapists may avoid the overt expression of stereotypes, stereotypes may, nevertheless, exist in their belief system and affect their behaviors” (Sue 1998:446).*

Stereotypier knyttes til fordommer ved at man bruker enkle og feilaktige beskrivelser på en gruppes karakter (Hylland Eriksen 2001). Ved å innta en forutinntatt holdning gjør man seg opp en mening og generaliserer før man har kunnskap nok til å vite hvordan det faktisk er.

I følge Lars Uggerhøj (2002) foreligger det en stor risiko for saksbehandlere å innta et såkalt ”pseudo – engasjement” overfor sine klienter. Han stiller spørsmålsteget om det er mulig å være like engasjert i sine klienter etter å ha hørt samme historie og problemstilling flere ganger tidligere. Denne problemstillingen er også aktuell for saksbehandlerne under asylintervjuet.

Mange av saksbehandlerne forteller at de opplever seg selv som forutinntatt til asylsøker, men at de forsøker å ha fokus på den individuelle asylsøker og ikke la seg påvirke av at de har hørt samme type historie flere ganger tidligere. Det som går igjen hos mange av saksbehandlerne er at det kulturelle møtet mellom asylsøker og saksbehandler kan oppleves som utfordrende på grunn av egne forestillinger og holdninger:

”Jeg tenker at kulturelle utfordringer ligger i sine egne fordommer. Man tar på en måte utgangspunkt i sin egen forforståelse når man stiller spørsmålene og så får man noen svar som får en til å tenke at det er ikke sånn det er. Du møter deg selv litt i døra sånn sett” (Saksbehandler, 27 år).

Det blir påpekt fra flere av saksbehandlere at deres holdninger og opplevelse av fordomsfullhet til asylsøker sin historie er vesentlig under asylintervjuet. En av saksbehandlerne er veldig klar og eksplisitt når han forteller om sine opplevelser rundt det å være fordomsfull og forutinntatt til asylsøker:

”Jeg forsøker så godt jeg kan å starte med blanke ark, men jeg må innrømme at det i noen tilfeller er vanskelig. Men samtidig tenker jeg at det er menneskelig å av og til være fordomsfull og tvilende til søker. Men i noen saker er jeg fordomsfull, det er jeg. Da har jeg klare tanker i hodet om hvordan denne asylsaken kommer til å ende. Men selv om jeg av og til er fordomsfull tror jeg ikke min holdning er synlig for søker, det tror jeg ikke” (Saksbehandler, 34 år).

En annen saksbehandler knytter sine opplevelser om fordomsfullhet og troverdighet til asylsøkerens landbakgrunn:

”Når man jobber med visse typer land har man kanskje en tanke om hvor troverdig denne søkeren kommer til å være. Men det er også da det er morsomt når det ikke stemmer overens. Jeg er kanskje en av de som ofte stiller spørsmål til søker sin troverdighet, så for meg kan det kjennes godt å tenke at ”deg tror jeg på” (Saksbehandler, 27 år).

Det påpekes også at saksbehandlerne inntrykk og fordomsfullhet kan korrigeres underveis i asylintervjuet:

”Ja noen ganger kan man komme til et intervju og tenke at dette har jeg hørt før. Jeg kan tenke at i 90 % av disse tilfellene er ikke historien reell. Det er noen historier man har hørt så mange ganger og de er så like og så lite detaljerte. Selv om jeg kategoriserer og fordømmer før intervjuet kan jeg korrigere dette inntrykket underveis i intervjuet. Man får fort en følelse hvis man har tatt helt feil” (Saksbehandler, 32 år).

Saksbehandlerne påpeker at asylsøkerens manglende eller gode troverdighet kan forsterke eller svekke en eventuell negativ fordom. Til tross for opplevelsen av forutinntatthet er det viktig for en annen saksbehandler å likevel ha fokus på individet i asyl og gi de samme mulighet til å fortelle sin historie:

”I enkelte tilfeller er jeg forutinntatt, ja. Det er klart. Noen anførsler ser man oftere enn andre. Men dette betyr ikke at jeg før dagen begynner tror at dette er tull. Dersom jeg har sett eller hørt ting hundre ganger før så gir det jo en indikasjon om hva jeg skal spørre om. Det sier jo litt om forventningene til intervjuet så klart. Jeg gir alle samme mulighet. Men du når jo et punkt der man tenker at her kommer jeg ingen vei, det er ikke mer å hente. Man kan kanskje være litt flåsete med kolleger og si ”se her, sett den før”. Men uansett, når man sitter i intervjurommet så skal alle intervjuobjektene bli gitt samme mulighet til å forklare seg. Det mener jeg at jeg gjør. Selv om jeg kan tenke at den har jeg sett eller hørt før” (Saksbehandler, 31 år).

Videre forteller samme saksbehandler at han er forutinntatt vet at han, ut fra dokumenter i saken, gjør seg tanker om hvordan saken kan komme til å ende, om det blir innvilgelse eller avslag. Han sier det er vanskelig å unngå en slik forhåndsbetraktning om hva som blir sakens utfall. Han vektlegger også et skille mellom det å være saksbehandler og intervjuer:

”Vi har jo ulik praksis ut fra hvor i landet (Irak) søkeren kommer fra. Og man blir vant til å høre asylansøkskrer som går igjen. Og noen områder bærer preg av å ha like ansøkskrer. Og man ser jo da en trend i forhold til hva slags ansøkskrer som kommer og hvor i landet søker kommer fra. Men man har ikke lov til å innta en holdning om at ”sånn skal din søknad behandles”. Søker skal uansett få lov til å fortelle sin sak. Der er det ingen forutinntatt holdning inne i bildet overhodet. Da sitter man bare å noterer ned det vedkommende sier. Men det er jo klart, jeg gjør meg jo tanker om hva jeg tror og om utfall av saken og det er der min rolle som saksbehandler kommer inn. Jeg skal kanskje fatte vedtaket til han som sitter og intervjuer på naborommet i dag. Man er hele tiden knyttet nært til asylintervjuet, men man er også nært knyttet til saksbehandling. Man kjenner igjen saker, man kjenner igjen ansøkskrer og man blir kjent med hva utfallet i den typen saker blir. Men man kan ikke la det gjøre at man får en forutinntatt holdning som vil spille inn på måten man intervjuer. Alle skal få lik mulighet til å presentere sin sak” (Saksbehandler, 31 år).

6.6.2 Kunnskap og kompetanse

Den andre dimensjonen i begrepet *kulturell kompetanse* omhandler kunnskap og kompetanse. Dette innebærer at man som saksbehandler skal sette seg inn i asylsøker sin historie og kontekst ved hjelp av den kulturelle kunnskapen man har tilegnet seg.

Saksbehandler må i sitt møte med asylsøker bevisstgjøre sin faglige og kulturelle kompetanse. Asylsøkere som kommer til Norge representerer en svært heterogen gruppe med bakgrunn fra mange ulike land. De etniske og kulturelle ulikheten innad i et land kan være markante. Dette kan være utfordrende for saksbehandler i en intervjusituasjon der han eller hun må anvende en ofte kompleks landkunnskap og kulturkunnskap i sitt møte med asylsøker. I tillegg skal de også beherske intervjumetoden, utforme et vedtak der juridiske vurderinger er tatt hensyn til og ha fokus på tolk og asylsøker. Gjennom opplæring i landkunnskap og regelverk knyttet til utlendingsfeltet tilegner man seg, som saksbehandler i UDI, kunnskap om asylsøkerens kulturelle bakgrunn.

I arbeidet med intervju og saksbehandling må man hele tiden holde seg oppdatert innenfor feltet man arbeider i. Asylsøkeren kommer ofte fra en kultur som oppleves som svært ulik sin egen. Det er derfor viktig at saksbehandler er bevisst disse kulturforskjellene under asylintervjuet. I mine samtaler med saksbehandlerne kommer det frem at de vektlegger denne kulturelle ulikheten og de mener man må være bevisst at forskjellene mellom saksbehandler og asylsøker kan oppleves som fremmed. Alle saksbehandlerne er opptatt av å møte asylsøker med respekt og åpenhet i forhold til asylsøkerens kulturelle bakgrunn. Deres erfaringer og opplevelser er imidlertid forskjellige i forhold til hvorvidt de føler at den kulturelle kunnskapen og kompetansen er tilstrekkelig i deres samhandling med asylsøker. En saksbehandler forteller at manglende landkunnskap og kulturkunnskap kan ses på som en utfordring i forhold til opplevelse av egen kompetanse. Hun mener opplæring i kulturell kunnskap i UDI er mangelfull:

”Under opplæringen føler jeg at det ble lagt mer vekt på intervjumetoden enn landkunnskap og kulturkunnskap. Særlig er kulturkunnskap undervurdert” (Saksbehandler, 44 år).

Denne problemstillingen gjenspeiles også hos en annen saksbehandler. Hun opplever å ikke ha tilstrekkelig kompetanse til å kunne forholde seg til asylsøker slik hun ønsker:

”Jeg føler ofte at jeg ikke strekker til på grunn av manglende kulturkunnskap. Av og til er de kulturelle ulikhetene så tydelige og åpenbare. Vi burde fått mer opplæring i kulturforståelse. Jeg føler ofte jeg kommer til kort og det kan bli vanskelig å få intervjuet til å gå i den retningen jeg ønsker. Men faglig sett føler jeg meg sterk” (Saksbehandler, 27 år).

Saksbehandleren beskriver her at hun av og til opplever sin kulturkunnskap som begrensende. Dette mener hun gjør intervjuet til en større utfordring enn om hun hadde følt seg trygg i intervjusituasjonen og kunne lede intervjuet i ønsket retning. Hun spesifiserer at konkrete utfordringer ligger spesielt ved manglende kompetanse

til å kunne forholde seg til den kulturen som asylsøker presenterer og dette mener hun er en særdeles viktig bakgrunn når asylsøker forteller om seg selv. Hun sier videre at den manglende kunnskapen gjør det vanskeligere å sette seg inn i og forstå asylsøker sin beskrivelse av seg selv. Videre peker en saksbehandler på kommunikasjon som en utfordring under asylintervjuet:

”Jeg skulle mange gange ønske at vi snakket samme språk. Jeg kan oppleve under noen intervjuer at mye informasjon går tapt ved at vi er så forskjellig og ikke snakker samme språk. Språk har enorm betydning og når man mister det som fellesnevner kan intervjuet bli vanskeligere og jeg føler av og til en overordnet helhet blir borte” (Saksbehandler, 28 år).

Samtlige av saksbehandlerne er bevisst på utfordringer de kulturelle ulikhetene kan medføre. De snakker om kulturelle ulikheter som konkrete utfordringer, men de gir samtidig uttrykk for at selv om det kan oppleves som utfordrende er det ingen hindring for å gjennomføre et intervju. De forsøker å møte asylsøkeren og danne en felles referanseramme:

”Jeg er veldig bevisst våre kulturelle ulikheter, jeg forsøker å tenke aktivt på dette gjennom hele intervjuet. Jeg oppfatter det på en eller annen måte som støttende. Særlig hvis jeg merker at landkunnskap eller kulturkunnskap ikke strekker til. I noen tilfeller kan jeg også spørre asylsøkeren om informasjon, de vet jo mer enn meg” (Saksbehandler, 28 år).

I sitatene kommer det tydelig frem at kulturell kompetanse er vesentlig for å få til et optimalt intervju. Det vitner også om at saksbehandlerne er bevisst på den kulturelle ulikheten som finner sted under asylintervjuet og at denne er vesentlig for interaksjonen og samhandling mellom saksbehandler og asylsøker. Den faglige kunnskapen som omfatter landkunnskap, intervjumetode og juridisk kunnskap må komplementeres og utfylles med kulturell kunnskap. Noen av saksbehandlerne sier at den kulturelle ulikheten i noen tilfeller er så markant og tydelig at det blir utfordrende å intervju og de kan tvile på sin egen kunnskap. To av saksbehandlerne ytret også et ønske om mer opplæring i kulturell kunnskap.

I følge Showler (2007) vil kultur påvirke forståelsen og svarene man får på spørsmål under asylintervjuet: *"Supposedly obvious questions and answers have subtrata of cultural contexts that disort comprehension for both speaker and listener* (Showler 2007:36). Saksbehandlerne har ulike uttalelser og tilnærminger til hvordan de opplever kulturforskjeller under asylintervjuet. En fellesnevner for alle saksbehandlere er at de fremstår som svært bevisste, åpne og uredde i sitt møte med fremmede kulturer. De er opptatt av å vise hensyn og opptre kulturelt passende i møte med asylsøkere:

"Jeg intervjuer stort sett kun menn. Da tar jeg hensyn ved at de ikke håndhilser i venterommet og lar eventuelt søker ta initiativ til det. Det er ikke sikkert søker er konservativ, men andre i venterommet kan jo være det" (Saksbehandler, 34 år).

Jeg har i dette underkapittelet presentert begrepet kulturell kompetanse. Ved å bruke dette begrepet har jeg ønsket jeg å få frem hvordan saksbehandlerne håndterer sine holdninger og sin kulturelle og faglige kunnskap til asylsøker under asylintervjuet. Som skissert i beskrivelsene over erkjenner flere av saksbehandlerne at egne fordomsfulle forestillinger og holdninger kan oppleves som utfordrende i deres møte med asylsøker. Slik jeg forstår det knytter saksbehandlerne forutinntatte holdninger seg i stor grad til asylsøkere som grupper og deres landbakgrunn, ikke til asylsøker som individ. Saksbehandlerne er imidlertid bevisst på deres av og til ensidige holdning til asylsøker ikke skal påvirke deres møte og samhandling. Jeg stiller også spørsmålet om hvorvidt det er mulig som saksbehandler å være like engasjert i alle asylhistoriene. Når man ser de samme problemstillingene gjentar seg igjen og igjen kan det være vanskelig å personlig tilnærme og engasjere seg hvert eneste problem og historie.

7. Konklusjon

Hovedproblemstillingen for denne oppgaven er hvilken betydning UDIs kontrollfunksjon har for saksbehandlers samhandling med asylsøker under asylintervjuet. Goffmans teoretiske begrepsapparat har fungert som fundament for analysen av interaksjonsprosessen som oppstår. Webers idealtypiske forståelse av byråkratiet og Lipskys begrep om bakkebyråkrati har dannet det teoretiske grunnlaget for forståelse av de byråkratiske rammene og prosesser som finner sted. Oppgavens kvalitative tilnærming har bidratt med nyansert karakteristikkk og utdypende innsikt i saksbehandlernes samhandling med asylsøkere under asylintervjuet. De byråkratiske rammene for asylintervjuet, intervjusituasjonen, saksbehandlers rolleforståelse, idealer for asylintervjuet og kulturelle utfordringer har vært sentrale analytiske temaer. De analytiske temaene danner grunnlaget for forståelsen av oppgavens hovedproblemstilling.

Byråkratiske rammer, intervjusituasjon, premisslegging og kontroll

De byråkratiske rammene rundt asylintervjuet er preget av en kalkulerbar rasjonalitet. Dette kjennetegnes ved at det er et apparat rundt asylintervjuet som sørger for at intervjusituasjonen blir mest mulig forutsigbar. Målsetningen om forutsigbarhet og den kalkulerende rasjonaliteten er således i tråd med Webers idealtypiske byråkrati. Den rasjonelle og forutsigbare rammen definerer intervjusituasjonen. På tross av at det er avsatt et apparat som skal håndtere utfordringene ved asylintervjuet og at organiseringen er preget av rasjonalitet og målsetning om forutsigbarhet, så viser mine funn at saksbehandlerne opplever intervjusituasjonen som krevende. Selv i pausene må saksbehandlerne være fokusert og det er først i lunsjpausen at saksbehandlerne får avreagert. UDIs byråkratiske rammer rundt asylintervjuet legger sterke føringer på saksbehandlerne i form av tidspress og produksjonskrav. Tidspress og produksjonskrav medfører videre til at saksbehandlerne har behov for å kontrollere asylsøkeren for å få belyst asylsøknaden tilstrekkelig innenfor gitte tid og ramme. For å håndtere asylsøkeren under asylintervjuet har saksbehandlerne internalisert premissleggingen. Denne innledende delen av asylintervjuet kan knyttes til Goffmanns begrep om regler, som gir aktørene redskap for hvordan de skal samhandle under resten av asylintervjuet. Sett i sammenheng med Lipskys begrep om bakkebyråkrati sosialiseres asylsøkeren inn i klientrollen under premissleggingen. Det skjer en transformasjon av individet eller

personen som intervjues til asylsøker. Rollefordelingen, som er et resultat av premissleggingen, utgjør dermed et metakontrollredskap for saksbehandlerne ved at saksbehandlerne får kontroll over asylsøkeren for å være i stand til å kontrollere hans eller hennes anførsler eller asylsøknad.

Asymmetrisk makt

Premissleggingen synliggjør at saksbehandleren har kontroll og makt i samhandlingen med asylsøkeren under asylintervjuet. Som nevnt legger den rasjonelle organiseringen av asylintervjuet rammer for handlingsrommet til sakbehandleren. Samtidig generer premissleggingen og andre faktorer et åpenbart asymmetrisk maktforhold i favør av saksbehandleren. En faktor er at saksbehandlerne identifiserer asylsøkeren som sårbar. Saksbehandlerne til tider overlegne kunnskapsmengde, utdannelsesnivå og kjennskap til asylintervjuet bidrar til skjev maktfordeling. Mine funn viser at saksbehandlers definisjonsmakt, det vil si evne til å strukturere samhandlingen med asylsøkeren, og det faktum at asylsøkeren er i et avhengighetsforhold til saksbehandler og UDI, ved at UDI fatter vedtak i asylsøknaden, er de sterkeste faktorene for det asymmetriske maktforholdet i favør av saksbehandler. I saksbehandlers samhandling med asylsøkeren medfører disse to faktorene at saksbehandleren er i stand til å kategorisere asylsøkeren inn i standardiserte definisjoner og forståelsesrammer. Dette muliggjør målsetningen om å kontrollere asylsøkeren og på mest mulig effektiv måte få asylsøknaden tilstrekkelig belyst slik at UDI, etter egen praksis og forståelse av regelverk og lov, kan fatte et riktig vedtak innenfor de gitte rammene for asylintervjuet. Mine funn underbygges på dette punkt av Lipskys forståelse av bakkebyråkraten. Det asymmetriske maktforholdet utgjør dermed et viktig element av kontrollfunksjon som har stor betydning for saksbehandlerens samhandling med asylsøkeren under asylintervjuet.

Troverdighetsvurdering

Et annet viktig element av kontrollfunksjonen er troverdighetsvurderingen. Denne vurderingen spiller inn på de fleste analytiske temaene som ble nevnt innledningsvis i dette kapittelet. Hvis saksbehandler opplever manglende troverdighet hos en asylsøker kan dette medføre at det er vanskelig å oppfylle idealet om å forholde seg empatisk. Saksbehandlers vurdering av asylsøkers troverdighet synes også å forsterke eller svekke saksbehandlers negative eller positive fordom i samhandlingen

under asylintervjuet. Manglende troverdighet oppleves som et hinder for at asylsøkeren evner å fortelle fri fritt. Fri fortelling, som intervjutekning, kan således identifisere manglende troverdighet og er dermed et kontrollredskap. Gjennom troverdighetsvurderingen synes det tydelig at saksbehandlerne har internalisert den kontrollerende samfunnsoppgaven til UDI og troverdighetsvurderingen synes å ha bred betydning for saksbehandlers samhandling med asylsøker.

Rollekonflikt

Videre kan manglende troverdighet forsterke saksbehandlerens følelse av rollekonflikt i samhandlingen med asylsøkeren. Samtlige saksbehandlere er bevisste på og opptatt av å være medmenneskelige og nære asylsøkeren under asylintervjuet. Denne posisjonen utfordres av kravet til distanse og profesjonalitet. Her spiller kontrollfunksjonen inn, og i sin rene form kan denne rollen karakteriseres som en arketype av Webers idealtypiske byråkrat som er kalkulerte, rasjonell og uten personlig involvering. Det er også klart at kravet til distanse og profesjonalitet blir influert av politiske føringer og UDIs praksis. Dilemmaet med å håndtere rollekonflikten preger saksbehandlers samhandling med asylsøkeren under asylintervjuet. Rollekonflikten medfører at saksbehandler, i samhandling med asylsøker, kan betegnes som en sosial hybrid.

Empati

Idealet om empati synes å være en intervjuteknisk mekanisme som kan avvepne den rollekonflikten som forutsetningene for asylintervjuet åpenbart utsetter saksbehandlerne for. Empati er en vanskelig størrelse å analysere sosiologisk på grunn av begrepets abstrakte innhold. Men mine funn viser likevel at det er en stor bevissthet rundt det å forholde seg empatisk til asylsøkeren under samhandlingen med asylsøkeren. På tross av bevisstheten rundt empati har saksbehandlerne små forutsetninger for å etterleve idealet. Den krevende intervjusituasjonen og saksbehandlernes manglende terapeutiske skolering forklarer den store utfordringen. Saksbehandlernes klare bevissthet rundt idealet om empati medfører at idealet har innvirkning på deres samhandling med asylsøkeren. Samtidig viser mine funn at saksbehandlerne har en sprikende oppfatning av hvordan man skal forholde seg empatisk. Den sprikende oppfatningen indikerer at saksbehandlerne har manglende skolering i å forholde seg til dette idealet. Saksbehandlernes forståelse av empati

samsvarer derfor dårlig med Rogers' prosessorienterte forståelse av empati, som er en del av det teoretiske fundamentet for intervjuopplæringen. Derimot vitner saksbehandlernes empatiforståelse mer av å være ritualer for samhandling i tråd med Goffman. Derfor synes idealet om empati å prege saksbehandlers samhandling med asylsøker mer i form av å være ritualer enn den faktiske intensjonen om å forholde seg empatisk.

Kulturell kompetanse

I analysen presenterte jeg begrepet *kulturell kompetanse*. Slik jeg ser det har saksbehandlerne ulik oppfatning om hvor håndterlig asylintervjuet er som et flerkulturelt møte. Dette knytter seg for det første til saksbehandlernes holdninger til asylsøker i samhandlingen under asylintervjuet. Samtlige av saksbehandlerne i denne oppgaven beskriver seg selv som forutinntatt på bakgrunn av samhandling med asylsøkere under tidligere asylintervjuer. Denne forutinntatte forståelsen knytter seg ikke, slik jeg ser det, direkte til asylsøker som individ og deres kulturelle bakgrunn, men til asylsøkerens historie og til asylsøkere som en kulturell gruppe. Saksbehandlerne gir uttrykk for at de kategoriserer asylsøker sin historie. Denne kategoriseringen skjer blant annet når saksbehandler leser asylsøkers egenerklæring og andre sentrale dokumenter som forberedelse til asylintervjuet. Med dette starter kategoriseringen av asylsøkeren før samhandlingen har begynt. Saksbehandlerne erkjenner at de kan bli forutinntatt og fordomsfulle til asylsøker sin historie dersom de har hørt lignende asylhistorie flere ganger tidligere. Dette kan forsterke den predefinerte kategoriseringen av asylsøkeren. Samtidig kan saksbehandlers fordom mot asylsøkeren korrigeres i positiv retning i samhandlingen under asylintervjuet.

Asylintervjuet som et kulturelt møte ble av saksbehandlerne beskrevet som utfordrende. Saksbehandlerne opplever at deres egen kulturelle kompetanse er utilstrekkelig i det flerkulturelle møte med asylsøker. Saksbehandlere påpeker at forbedret kunnskap om asylsøkerens kultur og landbakgrunn vil redusere usikkerheten og opplevelsen av asylintervjuet som utfordrende. Saksbehandlernes avhengighet av tolk understreker ytterligere deres manglende kulturelle kompetanse. Tolken er et nødvendig premiss for saksbehandlers samhandling med asylsøker både som oversetter av språk og kulturell kompetanse. Mitt inntrykk er at saksbehandlerne opplever tolken som profesjonell, selv om det også kommer frem ulike erfaringer der

tolken trer ut av sin rolle. Dermed fremstår tolken som et kvalitetssikrende element for saksbehandlers kontrollfunksjon i samhandlingen med asylsøkeren under asylintervjuet.

Saksbehandlerne er bevisst sin egen rolle under asylintervjuet. Som nevnt fremstår intervjusituasjonen som krevende og den utfordrer saksbehandlerens evne til å utføre sin rolle. Etter mitt skjønn ønsker saksbehandlerne å gjøre en god jobb gjennom å etablere relasjoner, være medmenneskelig, profesjonell, respektfull og vise forståelse. Saksbehandlerne påpeker at samhandlingen med asylsøkeren bidrar til å sette et menneskelig preg på den kontrollfunksjon som saksbehandler er satt til å gjøre under asylintervjuet og i vedtaksfattingen.

Litteraturliste

Ahrne, Göran (1990), *Agency and Organization: Towards an Organizational Theory of Society*. London: Sage Publications

Andersen, Heine og Kaspersen, Lars B. (2005), *Klassisk og moderne samfundsteori*. København: Hans Reitzels Forlag.

Borjas, George J. (1989), «Economic theory and international migration». *International Migration Review* 23 (3):457-485

Brekke, Jan-Paul (2004), *The struggle for control. The impact of national control policies on the arrival of asylum seekers to Scandinavia 1999-2004*. ISF Rapport. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Brekke, Jan-Paul og Aarset, Monica F. (2009), *Why Norway?* ISF Rapport. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Brochmann, Grete, Borchgrevink, Tordis og Rogstad, Jon (2002), *Sand i maskineriet. Makt og demokrati i det flerkulturelle Norge*. Oslo: Gyldendal Akademiske

Brochmann, Grete (2004), «Velferdsstatens utålmodighet i det flerkulturelle Norge». *Nytt Norsk Tidsskrift* 3: 348-360

Brochmann, Grete (2006), *Hva er innvandring?*. Oslo: Universitetsforlaget.

Castles, Stephen (2002), «Migration and Community Formation under Conditions of Globalization». *International Migration Review*, Vol 36 (4): 1143-1168.

Castles, Stephen og Miller, Mark J. (2003), *The Age of Migration*. London: Palgrave Macmillan.

Collins, Randall (1986), *Weberian sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cuff, E.C., Sharrock W.W. og Francis D.W (2006), *Perspectives in Sociology*. London and New York: Routledge.

Dalen, Monica (2004), *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.

Esping – Andersen, Gøsta (1990), *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. New Jersey: Princeton University Press.

Fivelsdal, Egil (2000), «Om Max Webers sosiologi». I: M. Weber, *Makt og byråkrati*. Trondheim: Gyldendal Norsk Forlag

Gamst, Kari T., og Langballe, Åse. (2004) *Barn som vitner – En empirisk og teoretisk studie av kommunikasjon mellom avhører og barn i dommeravhør. Utvikling av en avhørsmetodisk tilnærming*. Oslo: Det utdanningsvitenskapelige fakultet.

Goffman, Erving (1967), *Interaction Ritual: Essays on Face – to – Face Behavior*, New York: Pantheon Books.

Goffman, Erving (1972), *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*, New York: Penguin University Books.

Goffman, Erving (1974), *Frame Analysis: an essay on the organization of experience*. Cambridge: Harvard University Press.

Goffman, Erving (1981), *Forms of talk*. Oxford, London: Basil Blackwell.

Goffman, Erving (1983), «The interaction order». *American Sociology Review* 48:1-17.

Goffman, Erving (1992), *Vårt rollespill til daglig: En studie i hverdagslivets dramatikk*. Oslo: Pax Forlag.

Hviid Jacobsen, Michael og Kristiansen, Søren (2005), *Hverdagslivet – sociologier om det upåagtede*. København: Hans Reitzels Forlag

Hvinden, Bjørn (1994), *Divided Against Itself. A Study of Integration in Welfare Bureaucracy*. Oslo: Scandinavian University Press.

Hylland Eriksen, T. (red) (2001), *Flerkulturell forståelse*. Oslo. Universitetsforlaget.

Juhila, Kirsi (2003), «Creating a “bad” client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction» I: K. Juhila, N. Parton og T. Pøsø, red., *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley.

Järvinen, M., Larsen, J., E. og Mortensen, N. (2002), *Det magtfulde møte mellem system og klient*. Århus: Århus Universitetsforlag.

Järvinen, M og Mik – Meyer, N. (2004), Innledning: At skabe en klient. I: M. Järvinen og N., Mik – Meyer, red., *At skabe en klient. Institusjonelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, Steinar (1999), *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Landinfo – Utlendingsforvaltningens fagenhet for landinformasjon (2009), *Irak: Sikkerhetssituasjonen i Bagdad før og etter amerikanernes tilbaketrekning 30. juni 2009*. Temanotat, 17.09.2009 (http://www.landinfo.no/asset/1015/1/1015_1.pdf).

Linell, P og Luckmann, T. (1991), «Asymmetries in dialogue: Some conceptual preliminaries». I: I. Markova, og K. Froppa, red., *Asymmetries in Dialogue*. Harvester: Hemel Hempstead.

Lipsky, M (1980), *Street – Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Rogers, Carl R. (1980), *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Showler, Peter (2007), «Bridging the Grand Canyon: Deciding Refugee Claims». *Queen`s Quarterly* 114:29-40.

Sica, Alan (2000), «Rationalization and culture» I: S. Turner, red., *The Cambridge Companion to Weber*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stortingsmelding nr. 9 (2009-2010), *Norsk flyktning- og migrasjonspolitik i et europeisk perspektiv*. Justis – og politidepartementet.

Sue, Stanley (1998), «In Search of Cultural Competence in Psychotherapy and Counseling». *American Psychologist* 53 (4): 440-448.

Thagaard, Tove (2006), *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

UDI (2002), *Tolkens ansvarsområde. En kort innføring*. Utlendingsdirektoratet.

UDI *Årsrapport 2008*, Utlendingsdirektoratet.

UDI *Årsrapport 2009*, Utlendingsdirektoratet.

Uggerhøy, Lars (2002), «Menneskelighet i mødet mellom socialarbejder og klient – ideal eller realitet?» I: M. Järvinen, J. E., Larsen og N. Mortensen, red., *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Århus Universitetsforlag.

UNHCR (2010), *Asylum Levels and Trends in Industrialized Countries 2009*. Division of Programme Support and Management. 23.Mars 2010.

Wadensjô, Cecilia (1998), *Interpreting as Interaction*. London og New York: Longman.

Weber, Max (2005), *Makt og byråkrati*. Trondheim: Gyldendal Norsk Forlag.

Ylvisaker, Signe (2004), *Når Omar, Sara og Samuel forteller: Diskurs, ideologi og handling i møtet mellom sosialarbeidere og sosialklienter med ikke – vestlig familiebakgrunn*. HiO – rapport nr. 16. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Zimmermann, Klaus F. (1996), «European Migration: Push and Pull». *International Regional Science Review* 19: 95-128.

Ørvig, Kjersti (2007), *Tolken som redskap eller kulturinformant? Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Tromsø.

Nettsider

<http://www.udiregelverk.no/sitecore/content/Home/Rettskilder/UDI%20interne%20meldinger/IM%202008-024%20Organisering%20av%20intervjuarbeidet%20i%20asylavdelingen.aspx>

(Lesedato 10.04.2010).

http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_7136.aspx.

(Lesedato 01.03.2010).

<http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Behandlingen-av-asylsaker/Rett-til-arbeid-for-asylsokere/> (Lesedato 11.03.2010).

<http://www.udi.no/Oversiktsider/Ordliste/> (Lesedato 11.03.2010).

<http://www.udi.no/Oversiktsider/Pressecenter/Pressekontakter/> (Lesedato 06.04.2010).

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/pressecenter/pressemeldinger/2008/innstramming-av-asylopolitikken.html?id=5255649> (Lesedato 06.04.2010).

<http://www.nrk.no/nyheter/1.6894935> (Lesedato 02.02.2010).

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/pressecenter/pressemeldinger/2009/nye-tiltak-i-asylopolitikken.html?id=570541> (Lesedato 06.04.2010).

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/pressecenter/pressemeldinger/2009/etablering-av-omsorgstilbud-i-enslige-as.html?id=565347> (Lesedato 06.04.2010).

<http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Asylsokere-og-flyktninger/Overforingsflyktninger/> (Lesedato 15.04.2009).

<http://www.udi.no/Kontakt-oss/Organisasjonskart/> (Lesedato 02.05.2010).

<http://www.udi.no/Kontakt-oss/Organisasjonskart/Asylavdelingen/> (Lesedato 02.05.2010).

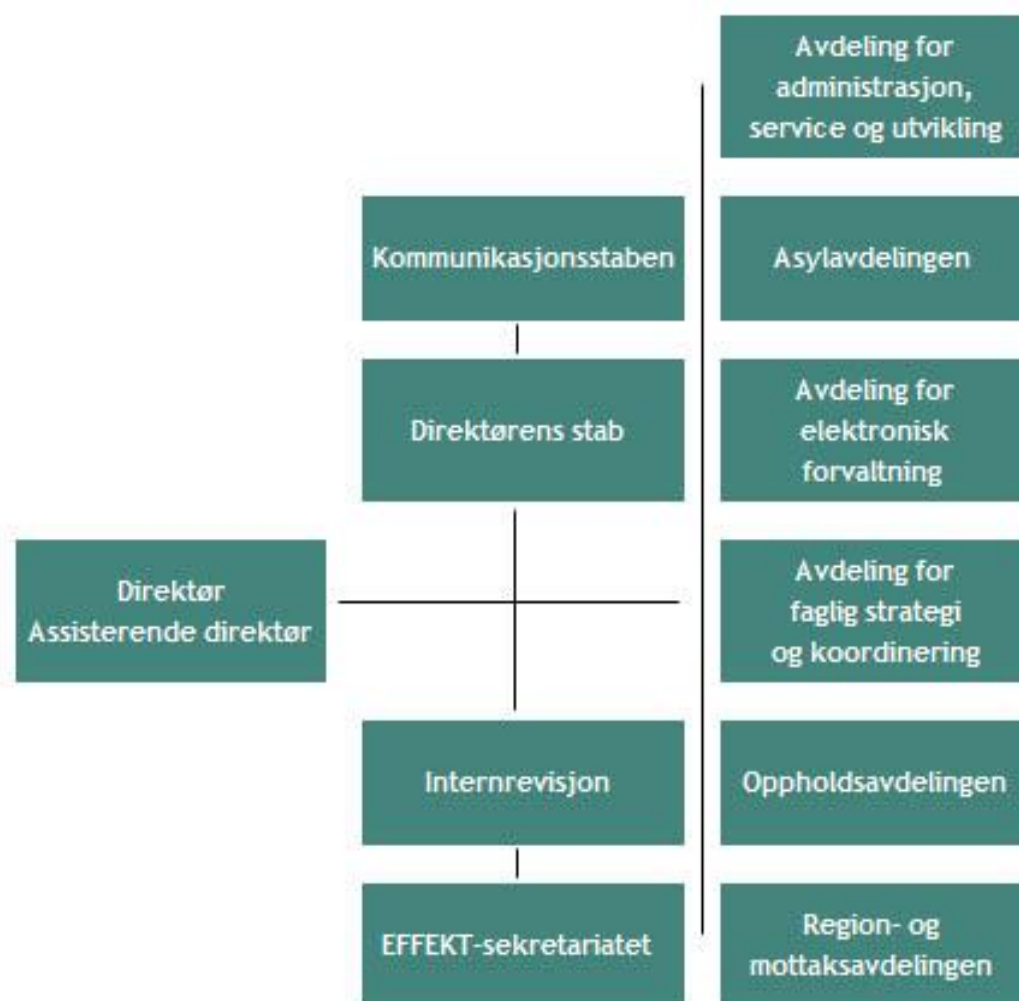
<http://www.udi.no/Sentrale-tema/beskyttelse/Behandlingen-av-asylsaker/Ankomstfasen-Egenerklaring-og-asylintervju/> (Lesedato 02.05.2010).

<http://www.udiregelverk.no/default.aspx?path={830913B6-0975-40EE-9F18-14966A37DB67}> (Lesedato 02.05.2010).

Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.

Antall ord i denne oppgaven er: 33 927

Vedlegg 1: Organisasjonskart UDI¹⁶



¹⁶ Organisasjonskartet er hentet fra UDIs nettsider: <http://www.udi.no/Kontakt-oss/Organisasjonskart/>

Vedlegg 2: Intervjuguide

Introduksjon

Generell informasjon

Klargjøre den frivillige statusen og anonymiteten til informanten (samtykkeerklæring).

Personalia

Kjønn

Alder

Utdannelse

Hva slags arbeidserfaring har du fra før du begynte i UDI?

Saksbehandlererfaring

Hvor lenge har du jobbet i UDI?

Hvor lenge har du intervjuet?

Antall intervjuer?

Hvor mange ganger har du vært innrullert (hvor mange måneder til sammen)?

Hvilke land intervjuer du på?

Hvilke land har du fattet vedtak på?

Har du jobbet i MINT, PRINT eller INT?

Når fikk du opplæring slik at du kunne gjennomføre asylintervju?

Arbeidshverdagen (stressnivå, tidspress osv)

Vedtak vs intervju (produksjonpress)?

Distraheringer: fravær av tolk, dataproblemer, fravær av EE og saksmappe, dobbeltbooking av kontor?

Bakvaktsordning: hvordan er det å ta intervju på kort varsel?

Håndtering av tidspress (motvilje mot tilleggsintervju / fortsettelsesintervju, frist kl.16)?

Opplæring og tilbakemelding

Hvordan opplevde du opplæringsprosessen til metoden som anvendes under asylintervjuet?

Kan du påpeke styrker ved opplæringen?

Kan du påpeke svakheter ved opplæringen?

Var opplæringen tilstrekkelig eller mangelfull?

Hvorfor mener du at opplæringen var tilstrekkelig (eller mangelfull)?

Har du noen gang fått tilbakemelding på dine intervjuer?

Hvor mange ganger har du mottatt tilbakemelding på dine intervjuer?

Når fikk du sist tilbakemelding på dine intervjuer?

Har du fått tilstrekkelig tilbakemelding eller oppfølging på dine intervjuer?

Hva mener du er styrken i tilbakemeldingene du har fått?

Hva mener du er svakhetene i tilbakemeldingene du har fått?

Hvor nyttig synes du tilbakemeldingen er?

Faseinndelt intervjumetode

Forberedelse

Hvordan forbereder du deg til intervjuet?

Hvor lang tid bruker du på forberedelsene?

Hvordan opplever du rammene for forberedelsene? (Tid, arbeidsro, etc.)

Kontaktetablering

Hvordan etablerer du kontakt med asylsøker?

Hvordan opplever du prosessen med å etablere kontakt med asylsøker?

Krevende/lett?

Benytter du deg av en metode i kontaktetableringen, eller varierer metoden fra asylsøker til asylsøker?

Innledende prosedyrer

Hvordan innleder du intervjuet etter at du har fått kontakt med asylsøkeren?

Hva kjennetegner en god innledning?

Hva kjennetegner en dårlig innledning?

Introduksjon av tema

Hvordan forklarer du asylsøkeren formålet med asylintervjuet?

Hvordan oppnår du asylsøkerens tillitt? Hvordan opplever du asylsøkerens tillitt?

Fri fortelling

Fortell om dine opplevelser av bruken av fri fortelling under asylintervju?

Kan du påpeke styrker ved fri fortelling som intervjumetode?

Kan du påpeke svakheter ved fri fortelling som intervjumetode?

Sonderende fase

Hva kjennetegner et asylintervju etter den frie fortellingen?

I metoden er det ideal om anvendelse av temasondering etter asylsøkeren fritt har fortalt årsakene til at han/hun søker asyl. Dette innebærer at man introduserer et tema, stiller spørsmål om temaet og avslutter temaet før man går videre til et nytt tema. Anvender du slik temasondering? Fortell?

Asylintervjuet er også kjennetegnet ved at det er nødvendig å konfrontere asylsøkeren. Fortell om dine konfrontasjoner med asylsøkeren under asylintervjuet. Hvorfor måtte du konfrontere og hvordan opplevde du dette?

Avslutning

Hvordan avslutter du et asylintervju?

Kommunikasjonsteknikkene

(imperativ, åpne – ikke ledende spørsmål, aktiv lytting, gjentakelser, si det åpenbare, oppsummering, stillhet)

Hvilke av de tillærte intervjuteknikker bruker du mest?

Hvilke teknikker er best til ulike formål?

Fungerer teknikkene tilstrekkelig for alle sakstyper/kategorier av asylsøkere?

Synes du noe fungerer begrensende? Evt. Hva?

Er det noen teknikker som ikke fungerer på asylsøkere? Hvilke og hvorfor?

Idelaet om empati

Klarer du å holde deg til det empatiske idealet?

Hva tenker du rundt idealet om empati (styrker og svakheter)?

Er dette et realistisk ideal?

Fortell om intervjuer eller situasjoner som medførte at du ble sympatisk?

Fortell om intervjuer eller situasjoner som medførte at du ble antipatisk?

Oppsummering av faseinndelt metode, intervjueteknikkene og idealet om empati

Et asylintervju er krevende. Det forventes at du skal skrive en rapport, tenke juridisk, være medmenneskelig, lytte aktivt og forholde deg til bruk av tolk på samme tid.

Hvordan opplever du asylintervjuet?

Forskjellen på teori og praksis?

Opplever du at den faseinndelte intervjumetoden og kommunikasjonsteknikkene er støttende i din jobb som intervjuer? Fortell meg hvordan?

Har du alltid tillitt til asylsøkeren? (sannheten)

Er teknikkene tilstrekkelige for å få frem om asylsøkeren gir en sannferdig forklaring / fortelling?

Har du endret oppfatning av intervjumetoden og teknikkene fra du fikk opplæring og frem til i dag? På hvilken måte? Hvorfor ikke?

Asylintervjuet som et kulturelt møte

Et asylintervju er et møte mellom en byråkrat, tolk og (ofte) ikke-vestlig asylsøker.

Asylintervjuet stiller dermed store krav til kommunikasjon. Støtter intervjumetoden og intervjueteknikkene de komplekse forholdene for kommunikasjon som spiller inn under asylintervjuet? Eventuelt, hindrer?

I asylintervjuet må intervjueren og asylsøkeren oppnå en felles forståelse. Forskjell i kulturell bakgrunn kan være utfordringer for en slik felles forståelse. Bidrar intervjumetoden og teknikkene til en felles forståelse under asylintervjuet? På hvilken måte? Hvorfor ikke?

Hva mener du er de mest vanlige kulturelle utfordringer i et asylintervju?

Hva er de viktigste faktorene til at intervjuer og asylsøker oppnår en felles forståelse under asylintervjuet? Er disse faktorene viktigere enn metoden og dens teknikker?

Hvordan opplever du asylsøkers forventninger til asylintervjuet?

Sitter du igjen med et inntrykk av at asylsøker har forberedt seg til intervjuet?

Overordnet perspektiv:

Hva er for deg målsettingen med asylintervjuet?

Fortell meg om et intervju som du opplevde var kvalitativt godt? (ikke en lest intervjurapport)

Hva kjennetegner et godt asylinterjvu for deg?

Hva kjennetegner et dårlig asylintervju for deg?

Hvordan oppfatter du andre saksbehandlers syn på asylsøkere?

Rolle

Fortell meg hva du mener er viktige elementer i rollen som intervjuer?

Er du bevisst din rolle som intervjuer? Hvordan?

Er denne rollen synlig under intervjuet?

Tenker du på rollene som intervjuer og asylsøker som symmetrisk/asymmetrisk?

Hvordan kommer dette til syne?

På hvilken måte har intervjuer/saksbehandler makt?

Holdning/forutinntatthet

Opplever du deg selv som forutinntatt ifht til asylsøker og intervjusituasjonen? Hvis ja, hvordan?

Tenker du på asylsøker / intervjusituasjoner etter at intervjuet er avsluttet?

Takke for deltakelsen!

Vedlegg 3: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Til informanten

Min masteroppgave i sosiologi omhandler en evaluering av intervjumetoden som benyttes under asylintervjuet i Utlendingsdirektoratet (UDI). Jeg ønsker å evaluere opplevelser og erfaringer saksbehandlere i Asylavdelingen (ASA) har av den tillærte intervjumetoden. Jeg ønsker også å få fram om intervjumetoden og dens kommunikasjonsteknikker virker som støttende verktøy for de krav som stilles under det krevende og viktige asylintervjuet. Veileder for min oppgave er Grete Brochmann, Universitetet i Oslo.

Jeg ønsker å intervju 10-15 saksbehandlere som er tilknyttet ulike enheter i Asylavdelingen. Gjennom intervjuene ønsker jeg å få frem saksbehandlers egne opplevelser av intervjumetoden.

Jeg har laget en intervjuguide med spørsmål rundt intervjumetode og intervjuprosessen generelt. Intervjuene tas opp på bånd. Opplysningene er anonyme og opptakene vil bli slettet når prosjektet avsluttes mai 2010. Ingen navn vil bli nevnt i oppgaven og ingen opplysninger skal tilbakeføres til informanten. Informanten skal ikke snakke om enkeltsaker eller personer.

Etter å ha lest denne informasjonen vil du bli bedt om å skrive under på en samtykkeerklæring. Dette samtykket kan trekkes tilbake når som helst gjennom hele prosessen uten at dette må begrunnes. Som forsker har jeg taushetsplikt og all data vil bli behandlet konfidensielt. Masteroppgaven er meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD).

Hvis du har noen spørsmål er du velkommen til å kontakte meg på tlf: 97 59 44 38 eller på mail: eirin.oygarden@gmail.com.

Med vennlig hilsen

Eirin Vike Øygarden
Maridalsveien 64 b
0458 Oslo

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om masteroppgaven i sosiologi, og er villig til å delta i studiet.

Navn:..... Tlf:..... Mail:.....

Vedlegg 4: Kvittering fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Herold Hørlapnes gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 985 371 884

Grete Brochmann
Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi
Universitetet i Oslo
Postboks 1096 Blindern
0317 OSLO

Vår dato: 23.10.2009

Vår ref: 22774 / 2 / PB

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 12.10.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

22774	<i>Hvordan opplever sakshandlerne i UDI anvendelsen av intervjumetoden som benyttes under asylintervjuet?</i>
Behandlingsansvarlig	Universitetet i Oslo, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Grete Brochmann
Student	Eirin Vike Øygarden

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som legger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Vigdis Namtvedt Kvalheim


Pernilla Bollman

Kontaktperson: Pernilla Bollman tlf: 55 58 24 10
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Eirin Vike Øygarden, Maridalsveien 64 B, 0458 OSLO

Auderingkontorer / District Offices:
OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1096 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 79 07. kjerne.svarus@iuh.ntnu.no
TROMSØ: NSD, Universitetet i Tromsø, 9007 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsd@uio.no



I forbindelse med prosjektet skal man intervju saksbehandlere i UDI om anvendelsen av intervjumetoden som benyttes i forbindelse med asylintervju. Man ønsker å belyse og evaluere metoden som anvendes og sette søkelys på om metoden fungerer slik den er ment å gjøre.

Intervjuer blir tatt opp på lydopptak, men disse behandles ikke som lydfiler på pc. Direkte personidentifiserende opplysninger i form av navn erstattes med et fiktivt navn som viser til en navneliste som oppbevares atskilt fra datamaterialet. Transkripsjoner vil kunne inneholde indirekte personidentifiserende bakgrunnsopplysninger.

Studenten opplyser at informantene ikke skal oppfordres til eller på eget initiativ snakke om konkrete enkeltsaker/asylsøkere slik at disse fremstår som personidentifiserbare. Informantene kan ikke berøre identifiserbare enkeltsaker uten at det innhentes samtykke fra dem det gjelder (eller en dispensasjon fra taushetsplikten). For å unngå ufrivillig innhenting og registrering av opplysninger om tredjeperson (asylsøker) kan det etter ombudets skjønn være hensiktsmessig å revidere deler av intervjuguiden mht spørsmålsformuleringer, jf. feks. spørsmål om konfrontasjoner med asylsøkeren under intervjuet (hvorfor, hvordan). Det poengteres i informasjonsskrivet at informanten ikke skal snakke om enkeltsaker, men kun beskrive sine egne erfaringer og opplevelser på et generelt grunnlag.

Personvernombudet finner at behandlingen av personopplysninger kan foretas med hjemmel i personopplysningsloven § 8 første alternativ (gyldig samtykke), og legger til grunn at man tar i bruk revidert informasjonsskriv slik det ble foreslått fra ombudets side 22.10.2009.

Senest ved prosjektslutt 01.06.2010 skal datamaterialet anonymiseres ved at lydopptak og koblingsnøkkel slettes og ved at indirekte personidentifiserende opplysninger som fremkommer i transkripsjoner slettes eller kategoriseres tilstrekkelig.